Experts en sinistre

Agents en assurance de dommages

Courtiers en assurance de dommages

Rapport annuel 2003

Protection du public

Discipline

Professionnels

Encadrement

Formation

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

L'assurance d'un professionnel

105-01584/

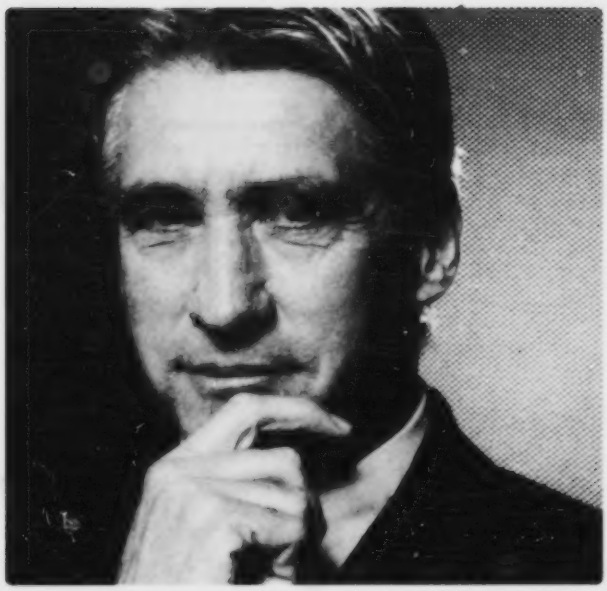


Table des matières

Page 3
Mission de la ChAD et membres du conseil d'administration

Page 4
Rapport du président

Page 6
President's report

Page 8
Rapport de la directrice générale

Page 10
Executive director's report

Page 12
Rapport de la directrice des affaires institutionnelles et du développement

Page 15
Rapport du syndic

Page 18
Rapport du président du comité de déontologie

Page 19
Rapport du président du comité de discipline

Page 23
Rapport de la présidente du comité de développement professionnel

Page 25
Rapport du président du comité de l'appréciation professionnelle

Page 26
Rapport des activités du service des communications

Page 28
Rapport de la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages

Page 31
Rapport du président du comité de vérification

Page 33
Rapport des vérificateurs

Page 34
États financiers

Page 40
Liste des membres de la permanence et des membres bénévoles

Page 43
Statistiques

Mission de la ChAD

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

L'assurance d'un professionnel

La mission de la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD)

La Chambre de l'assurance de dommages a pour mission d'assurer la protection du public en matière d'assurance de dommages et d'expertise en règlement de sinistres.

Elle veille à la formation continue obligatoire de quelque 11 000 agents et courtiers en assurance de dommages, ainsi que d'experts en règlement de sinistres. Elle encadre de façon préventive et discipline la pratique professionnelle des individus œuvrant dans ces domaines.

Les membres du conseil d'administration 2003:

Président
Paul-André Simard, C.d'A.Ass., courtier

Vice-président
François Reneault, FPAA, expert en sinistre

Administrateurs
Joan Renée Bernard, C.d'A.Ass., courtier
Yvon Bouchard, FPAA, agent
Robert LaGarde, C.d'A.Ass., courtier
Jean Langevin, représentant du public
Marcel LeHouillier, représentant du public
Serge Lyras, C.d'A.A., FPAA, courtier
Danielle Thibodeau, C.d'A.Ass., courtier
Jean-François Tougas, FPAA, agent
André Yergeau, FPAA, expert en sinistre

Note: la forme masculine utilisée tout au long du rapport annuel ne vise qu'à alléger le texte.

Rapport du président

« La spécificité de l'assurance de dommages n'aura jamais été autant le sujet de l'heure ! »

Paul-André Simard
C.d'A.Ass.

Assumer un leadership en assurance de dommages

La naissance de l'Autorité des marchés financiers[1], en février 2004, a passablement guidé les actions de la ChAD en termes de réflexion stratégique et de positionnement. Aussi, parce que nous croyons toujours à la consultation et à la recherche de consensus, la ChAD a effectué une tournée des partenaires de l'industrie de l'assurance de dommages et des services financiers, pour préparer adéquatement sa planification stratégique, et ainsi être d'emblée en mesure de soutenir l'Autorité dans son mandat de protection du public.

En vue d'assumer pleinement son leadership à titre d'organisme d'autoréglementation, la ChAD a également réalisé un sondage auprès des chefs de file de l'industrie concernant les actions réalisées, et sondé ce qui méritait d'être bonifié. Nous avons cru également opportun d'interroger le milieu sur les façons d'assurer un encadrement efficace et qui tiennent compte de la spécificité de l'assurance de dommages, et ce dans l'univers des services financiers.

La ChAD : un organisme d'autoréglementation

Que ce soit les représentants de l'industrie, les associations de formation, ou de consommateurs, tous ont été visités et questionnés pour documenter la réflexion des administrateurs de la ChAD quant aux orientations de celle-ci comme futur organisme d'autoréglementation. Nous avons même échangé avec des organismes issus d'industries autres que celle de l'assurance de dommages, mais toujours des services financiers, pour bien comprendre leur réalité, puisque l'ensemble de l'encadrement des services financiers est intégré dans un seul et même organisme, l'Autorité et ce dès 2004. Bien des choses ont été dites, apprises et documentées qui ont mené aux travaux de planification stratégique de l'automne 2003.

Les résultats sont clairs, l'efficacité passe par l'intégration verticale des activités d'encadrement professionnel pour éviter que le professionnel se rapporte à plusieurs organismes concernant sa pratique. De plus, cet encadrement doit s'exercer par des régulateurs qui connaissent le milieu de l'assurance de dommages.

Le législateur a reconnu la ChAD et nous allons souhaiter que son expertise soit mise à profit par l'Autorité. Nous avons pu, au Bureau de transition et à l'occasion des travaux de la commission parlementaire sur les Finances publiques à l'automne, faire état de notre expertise et de notre souci de voir l'Autorité prendre son envol adéquatement.

Nous allons donc mettre l'épaule à la roue en 2004 pour assurer aux membres une transition en douceur du BSF à l'Autorité.

Formation continue obligatoire (FCO) et titres professionnels

Au-delà de la ChAD comme organisme d'autoréglementation, nous avons également consulté les membres sur la formation ce qui nous a amenés à réviser notre règlement sur la formation continue obligatoire et sur les titres professionnels de courtier d'assurance associé (C.d'A.Ass.) et de courtier d'assurance agréé (C.d'A.A.) pour tenir compte de la spécificité de l'industrie de l'assurance de dommages. Cette approche de consultation et cette recherche de consensus sont les forces de la ChAD, tout comme la capacité d'adaptation et la créativité de son personnel.

FCO : des modifications à venir…

Le conseil d'administration a proposé au gouvernement de modifier le règlement sur la formation continue obligatoire pour réajuster les exigences, par période de conformité, de 30 UFC et 3 catégories à 20 UFC et 2 catégories. Il apparaissait de plus, important pour les professionnels, que les cours de formation correspondent à leurs besoins et, à cet égard, la ChAD a décidé de resserrer ses critères d'accréditation des cours, en plus de demander aux formateurs de calibrer ces derniers, à savoir s'ils correspondent à des cours pour des jeunes professionnels comme pour des professionnels plus seniors. Le gouvernement devant prendre une décision quant aux modifications apportées au règlement sur la formation continue obligatoire, ce dernier devrait entrer en vigueur au printemps 2004, pour la période de conformité 2004-2005.

[1] L'Autorité des marchés financiers (l'Autorité) est le fruit du regroupement du Bureau des services financiers (BSF), de la Commission des valeurs mobilières du Québec (CVMQ), de l'Inspecteur général des institutions financières (IGIF), du Fonds d'indemnisation des services financiers (FISF) et de la Régie de l'assurance-dépôts du Québec (RADQ). Cette nouvelle structure est née à la suite de l'adoption de la *Loi créant l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier*; elle est active dès février 2004.

Toutes les actions de la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) sont le reflet de cette réalité, d'autant plus qu'en 2004, la ChAD s'illustrera comme organisme d'autoréglementation (OAR) dans le nouvel univers d'encadrement du secteur financier.

Une gouvernance révisée

Lors de la création de la ChAD en 1998, le législateur avait déterminé le nombre de membres issus de chacune des trois professions pour les représenter au sein du conseil d'administration, en se fondant sur le poids relatif ou proportionnel de chacun d'eux. Aujourd'hui, considérant l'évolution du nombre de professionnels œuvrant à titre d'agents, courtiers et experts en sinistre, la ChAD a recommandé au gouvernement de modifier le nombre de personnes qui composent son conseil d'administration, pour accueillir un agent de plus et un expert en sinistre à l'emploi de l'assureur de plus et qu'un poste soit dédié à un expert en sinistre indépendant.

Si le gouvernement adopte ces propositions et modifie en conséquence la législation créant la ChAD, le conseil d'administration passera de 11 à 13 membres, soit 5 courtiers, 3 agents, 2 experts en sinistre à l'emploi de l'assureur et 1 expert en sinistre indépendant ainsi que 2 représentants du public.

De plus, les modifications législatives devraient éventuellement permettre à la ChAD d'être en mesure de tenir compte de l'évolution du poids relatif de chacun des types de professionnels membres, pour que la composition de son conseil d'administration en soit le reflet et assurer ainsi un équilibre constant entre tout un chacun.

Participation et implication aux activités de la ChAD

Dans un esprit de consultation, la ChAD a décidé, lors de sa planification stratégique, d'inviter de façon statutaire les organismes partenaires à rencontrer les membres du conseil d'administration, et ce lors de ses séances pour adresser des questions et régler des problèmes, s'il y a lieu.

La ChAD étant également constituée de comités qui débattent de questions et qui alimentent la réflexion du conseil d'administration, ce dernier a décidé de prévoir une formule d'alternance qui permettrait aux membres de participer aux travaux d'un comité pour une période de deux ans renouvelable une fois seulement. L'objectif étant d'assurer au plus grand nombre possible de professionnels de contribuer aux travaux des différents comités de la ChAD, nous croyons que cette formule encouragera la diversité des idées et des compétences.

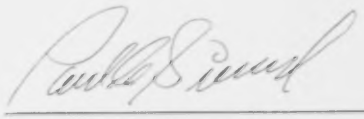
Remerciements

À titre de président du conseil d'administration et aux noms des administrateurs de la ChAD, je tiens à remercier, non seulement les organismes du milieu de l'assurance de dommages que sont l'Association des experts en sinistre indépendants du Québec (AESIQ), le Bureau d'assurance du Canada (BAC), la Corporation des assureurs directs de dommages (CADD), l'Institut d'assurance de dommages du Québec (IADQ) et le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ), mais aussi les associations de consommateurs qui nous ont fait part de leurs préoccupations en matière de protection du public et que nous avons pu aussi appuyer en donnant suite à leurs plaintes par des enquêtes disciplinaires.

Il y aussi les comités, dont vous retrouverez l'essentiel des travaux dans les pages qui suivent, qui constituent en fait la boîte à réflexion de la ChAD. Un remerciement chaleureux à chacun des bénévoles qui met à contribution son expertise au profit de l'encadrement professionnel. Aussi, un merci sincère à toute l'équipe de la ChAD qui, quotidiennement, est disponible et flexible.

> Les actions posées par la ChAD ne pourraient connaître les mêmes résultats si les décideurs publics ne démontraient un intérêt certain quant au caractère unique de l'assurance de dommages et si les partenaires du milieu n'étaient sensibles à l'importance de mettre en place des règles qui collent à cette réalité.

Enfin, à mes collègues membres du conseil d'administration, mes remerciements sincères et personnels pour leurs précieux conseils, leur implication constante, et surtout, leur soutien : grâce à leur ouverture, leur connaissance du milieu, les consensus ont été un gage de solidarité tout au long de l'année !



Paul-André Simard, C.d'A.Ass.
Président

President's report

"The distinctive nature of damage insurance has never been more in the spotlight than it is today!"

Paul-André Simard
A.I.B.

Playing a Leadership Role in Damage Insurance

The establishment of the new Autorité des marchés financiers[1] in February 2004 has helped to guide the ChAD in its strategic planning and positioning activities. Since we have always firmly believed in consultation and consensus building, as part of its strategic planning the ChAD met with its partners in the damage insurance and financial services industry so as to better prepare itself to help the Autorité in carrying out its mandate to protect the public.

In order to fully assume its role as a self-regulatory organization, the ChAD also surveyed industry leaders to get the current lay of the land and see what should be improved. We also believed it would be timely to ask for the damage insurance world's opinion on how to implement an effective regulatory structure, one that would take into account the distinctive nature of damage insurance within the financial services universe.

The ChAD: A Self-Regulatory Organization

As part of its effort to thoroughly explore and understand its upcoming role as a self-regulating organization, the ChAD's Board of Directors conducted extensive consultations with industry representatives, training associations and consumer groups. In light of the fact that a new entity, the Autorité, will be taking responsibility for the regulation of the entire financial services sector as of 2004, we even held discussions with other financial services organizations outside the damage insurance industry in order to understand their situation. The Board heard and learnt a great deal and took many notes that helped it during its fall 2003 strategic planning session.

> The results were clear: the system will only work efficiently if the professional regulatory structure is vertically integrated. Such a structure would help to avoid the situation where more than one body would hold professionals accountable for their professional practice. Furthermore, for the regulatory structure to function properly, it needs regulators who understand the damage insurance industry.

> The government recognized that the ChAD has such expertise and we hope that the Autorité will make use of it. In our dealings with the Bureau de transition and during the deliberations of the parliamentary committee on public finances last fall, we were able to demonstrate our expertise and we expressed our sincere hopes that the Autorité will get off to a successful start.

In 2004, we will be putting our noses to the grindstone to ensure that the transition from the BSF to the Autorité will be as smooth as possible for our members.

Compulsory Professional Development (CPD) and Professional Titles

In addition to consulting our members concerning the ChAD's status as a self-regulating organization, we also consulted them on training-related issues. This consultation led us to amend our regulation on compulsory professional development and the professional titles of Associate Insurance Broker (A.I.B.) and Chartered Insurance Broker (C.I.B.) in order to better reflect the realities of the damage insurance industry. Consultation and consensus building are two of the ChAD's strengths, along with its staff's creativity and adaptability.

CPD: Changes Afoot

The Board of Directors suggested to the government that it amend the regulation on compulsory professional development: during each compliance period, professionals would be henceforth required to earn 20 rather than 30 PDUs in 2 rather than 3 categories. Members also made it clear to us that training had to truly meet their needs. The ChAD therefore decided to tighten up course accreditation criteria and ask trainers to identify their courses' target audience, i.e. for young professionals or for more experienced professionals. The government is slated to make a decision soon concerning the amendments to the regulation on compulsory professional development; we expect the new regulation to come into force in the spring of 2004 and apply to the 2004-2005 compliance period.

[1] The Autorité des marchés financiers (the Autorité) is the result of the merger of the Bureau des services financiers (BSF), the Commission des valeurs mobilières du Québec (CVMQ), the Inspecteur général des institutions financières (IGIF), the Fonds d'indemnisation des services financiers (FISF) and the Régie de l'assurance-dépôts du Québec (RADQ). The new structure was created in the wake of the adoption of the *Act establishing the Agence nationale d'encadrement du secteur financier*, legislation that comes into force in February 2004.

Everything that the Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) does reflects this situation, especially in light of the fact that in 2004 the ChAD will assume a new role as a self-regulatory organization (SRO) in conjunction with the new regulatory structure governing the financial sector.

A New Approach to Governance

When the ChAD was created in 1998, the government used the principle of proportional representation to set the number of directors representing each of the three professions on the Board. However the number of members working in each profession (agents, brokers, claims adjusters) has changed over the years. The ChAD has therefore recommended that the government change the make-up of the Board of Directors by adding an additional agent and claims adjuster working for an insurer and creating a seat for an independent claims adjuster.

If the government accepts our proposal and amends the legislation establishing the ChAD, the Board of Directors will go from 11 to 13 members (5 brokers, 3 agents, 2 claims adjusters working for an insurer, 1 independent claims adjuster and 2 representatives of the public).

Furthermore, these legislative amendments should eventually allow the ChAD to rebalance its Board of Directors as changes occur within the membership. The Board will thus always reflect the make-up of its membership and be able to consistently maintain the proper balance between the different professions it represents.

Participating and Getting Involved in ChAD Activities

In a spirit of consultation, the ChAD decided during its strategic planning exercise to regularly invite partner organizations to attend Board meetings in order to discuss issues of mutual interest and solve problems as they arise.

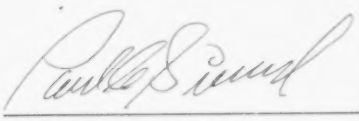
Since the ChAD also has committees that discuss specific issues and advise the Board of Directors, the Board has decided to create a mechanism that would allow members to sit on a committee for a two-year period, renewable once only. Our goal is to ensure that the greatest number of professionals possible contribute to the ChAD's various committees. We believe that this plan will encourage greater sharing of ideas and skills.

Acknowledgements

As Chairman of the Board of Directors and on behalf of the ChAD's directors, I would therefore like to thank not only organizations in the damage insurance industry including the Association des experts en sinistre indépendants du Québec (AESIQ), the Insurance Bureau of Canada (IBC), the Corporation des assureurs directs de dommages (CADD), the Institut d'assurance de dommages du Québec (IADQ) and the Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ), but also consumers groups that have made their concerns regarding the protection of the public known to us. In turn, we too have been able to help consumers by holding disciplinary hearings in response to their complaints. I cannot forget the committees. To find out more about their work, please read the committee reports that follow. The committees are truly the ChAD's "suggestion box". I would like to warmly thank each one of the volunteers who contributes his or her expertise to making the regulatory system work more effectively. And my sincerest thanks to the whole ChAD team —every day you show just how receptive and flexible you can be.

> The ChAD could not be so successful in its activities if public decision-makers showed no interest in the unique nature of the damage insurance industry or if its industry partners were not sensitive to the importance of implementing rules that correspond to the actual situation in the field.

Finally, I would like to extend my sincerest, personal thanks to my colleagues on the Board of Directors for their precious advice, their on-going participation and in particular, for their support. Thanks to their open-mindedness and knowledge of industry, we have been able to reach consensus in our work throughout the year—a true mark of solidarity!



Paul-André Simard, A.I.B.
President

Rapport de la directrice générale

« Les conseils donnés aux consommateurs soucieux de se doter d'une protection adéquate et lors de réclamations à la suite d'un sinistre sont certes une source essentielle qualifiant les agents, courtiers et experts en sinistre de professionnels. »

Maya Raic
Directrice générale

L'encadrement : la déontologie avant tout

La déontologie à laquelle les membres sont soumis leur permet de se qualifier de professionnels car, sans elle, les consommateurs n'auraient pas de recours disciplinaires.

De plus, considérant que le public porte plainte parce qu'on ne veut pas qu'une situation se répète et qu'un autre consommateur soit au prise avec une situation similaire, les actions de la ChAD vont au-delà de l'activité d'enquête, qui est certes très essentielle, mais il y a aussi la réflexion éthique qui s'ensuit.

Assumée par le comité de déontologie de la ChAD, comité composé de professionnels reconnus, ce dernier constitue un phare unique qui pave la voie à suivre en termes de protection du public. Les situations étudiées et les opinions émises, sans omettre les réflexions des représentants du public au conseil d'administration, contribuent à ajouter de l'eau au moulin sur divers sujets, comme l'impact des casiers judiciaires révélés ou non sur les polices d'assurance, sujet qui est à l'étude par le comité de déontologie en 2004.

Formation continue obligatoire : obligations rencontrées et accessibilité des formations

Dans un monde où la législation et les règlements sont en constant mouvement, il importe que les professionnels mettent à jour leurs connaissances. Au 31 décembre se terminait la première période de conformité : les professionnels devaient avoir réalisé 30 heures de formation sur une période de 24 mois. Je suis heureuse de constater que plus de 90 % d'entre eux rencontrent leurs obligations.

De plus, lors du décompte, nous nous sommes aperçus que les membres ont réalisé en moyenne 44 unités de formation continue (UFC), ce qui représente 14 heures de plus de formation que l'obligation à laquelle ils doivent se conformer pour renouveler leur permis. Ici, je ne peux que constater l'intérêt des professionnels pour la formation.

Pour ceux qui n'ont pas rencontré leurs obligations, ils bénéficient d'une période dite de grâce de trois mois, soit jusqu'au 31 mars 2004, pour compléter les UFC manquantes. Comme plus de 1 800 activités sont accréditées et que des cours en ligne sont disponibles, force est de reconnaître la possibilité pour tous de se conformer aux obligations.

À cet égard et par souci de faciliter l'accès à des formations partout au Québec, la ChAD a développé un partenariat avec un consortium composé des Cégeps de Sainte-Foy et du Vieux-Montréal ainsi que du Collège John Abbott. Ce partenariat aura permis de lancer au printemps dernier une formation en ligne octroyant 10 UFC, dont 4 en droit et lois.

La relève : un défi pour l'industrie et une nécessité pour le consommateur

En début d'année, le conseil d'administration prenait la décision de soutenir, de façon régulière, les travaux de la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages. Cette Coalition, initiative de l'industrie, est très active à intéresser les jeunes à penser à une carrière en assurance de dommages. Je remercie ici son président, monsieur Robert LaGarde, pour sa ténacité maintenant légendaire ! Je vous invite par ailleurs à prendre connaissance des activités de la Coalition dans les pages qui suivent ce rapport. De plus, j'aimerais souligner l'apport exceptionnel des membres du comité jeunesse de la ChAD. Composé d'une vingtaine de jeunes issus de partout au Québec, ces derniers prennent part activement aux activités de promotion mises sur pied pour intéresser les jeunes à la profession. En effet, qui de mieux qu'un jeune pour intéresser un autre jeune et expliquer la nature de son travail. Dynamiques et passionnés, ces jeunes professionnels croient en la profession et en leur devoir de bien conseiller le client.

Des jeunes actifs et des membres de conseil d'administration de la Coalition qui contribuent au succès de cette démarche, voilà comment assurer une relève en assurance de dommages qui répond aux besoins des consommateurs.

Paiement de la cotisation de la ChAD

Par souci d'équité, la ChAD a sensibilisé les autorités gouvernementales à l'importance de mettre en place un mécanisme de paiement de la cotisation de la ChAD qui éliminerait les facturations multiples. En effet, en vertu du mode de facturation existant – le BSF perçoit la cotisation pour la ChAD - lorsqu'un représentant est rattaché à plusieurs cabinets, chaque cabinet doit acquitter cette obligation. Aussi, concernée par des objectifs précis, comme la simplification et la diminution de la lourdeur administrative, la ChAD a proposé que le paiement de la cotisation soit transféré au représentant, éliminant ainsi le phénomène de facturation multiple. Résultat : cette modification entrera en vigueur en 2004 avec l'Autorité des marchés financiers.

Forte de milliers d'échanges quotidiens avec les consommateurs et de millions de transactions annuellement, l'industrie de l'assurance de dommages compte plus de 11 000 professionnels encadrés qui traitent au-delà de six milliards de dollars de volume primes chaque année.

Échanges fructueux et travail concerté avec les autres régulateurs

La quotidienneté amenant son lot de défis, l'objectif qui nous guide est de s'assurer que les mesures d'encadrement souhaitées pour la protection du public soient suivies et qu'elles tiennent compte de la réalité de l'assurance de dommages. Nous avons donc travaillé de concert avec nos partenaires régulateurs que sont le Bureau des services financiers (BSF), la Chambre de la sécurité financière (CSF) et nos vis-à-vis à travers le Canada.

Tout d'abord, avec le BSF, nous avons pu préciser ce que l'on entendait par la divulgation de liens d'affaires, une plainte (registre de plaintes), les composantes d'une question d'examen ou comment aviser les membres de nouvelles dispositions les concernant. Cette approche fut des plus positives et nous souhaitons qu'elle sera tout aussi porteuse d'avenir avec l'Autorité des marchés financiers. Je tiens à remercier toutes ces personnes, certaines avec lesquelles nous échangions pratiquement quotidiennement, pour leur ouverture et leur apport à la résolution de problèmes. Sans elles, la spécificité de l'assurance de dommages ne serait pas reconnue et son encadrement inadapté. J'aimerais par ailleurs souligner particulièrement l'apport de mon collègue, Claude Prévost, dont l'approche a favorisé cette reconnaissance.

Avec notre Chambre sœur, la CSF, c'est la synergie échangée au quotidien qui fut notre lot. Belle concertation qui fut profitable sur le plan administratif comme au niveau réglementaire. Merci à toute cette équipe dynamique et à ma collègue, Lucie Granger, pour son engagement et sa foi en l'encadrement professionnel.

La ChAD compte aussi des partenaires à travers le Canada avec qui elle échange régulièrement via un organisme qui les réunit (le Canadian Insurance Self Regulatory Organizations - CISRO) et à travers lequel les régulateurs recherchent l'harmonisation de leurs règles pour faciliter la circulation et l'encadrement des professionnels à travers le Canada.

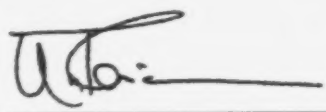
Partenariat avec le milieu

Le bilan positif des activités de la ChAD étant le fruit d'actions concertées, je tiens à remercier à mon tour les partenaires du milieu et les organismes de consommateurs. À ce chapitre, j'ai nommé : l'Association canadienne des directeurs de sinistres en assurance (ACDSA), l'Association des formateurs (ADF), l'Association des directeurs en ressources humaines en assurance (ADRHA), l'Association des experts en sinistre indépendants du Québec (AESIQ), le Bureau d'assurance du Canada (BAC), la Corporation des assureurs directs de dommages (CADD), l'Institut d'assurance de dommages du Québec (IADQ), le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ), ainsi que les associations de consommateurs comme l'Union des consommateurs et Option Consommateurs.

De plus, un remerciement chaleureux aux dizaines de bénévoles qui s'impliquent : leur réflexion et leur participation constituent un moteur important de l'encadrement professionnel.

Enfin, le conseil d'administration, le cœur et aussi la tête de la ChAD, que je tiens à remercier pour sa confiance, ses bons conseils, son professionnalisme qui s'exerce dans un climat de franche camaraderie, ce qui facilite l'aboutissement de dossiers parfois complexes et sensibles avec l'idée d'une meilleure protection du public. Cela ne pourrait être sans son président, monsieur Paul-André Simard, avec lequel j'ai toujours autant de plaisir à travailler et dont la sagesse est souvent fort utile.

Il y a aussi l'équipe de la ChAD, dynamique, courageuse et compréhensive, c'est le moins qu'on puisse dire, étant donné tous les changements que connaissent l'industrie et ses régulateurs. On pourrait croire que l'industrie des services financiers en est une sans changement, conservatrice, et pour les jeunes peut-être moins attrayante, et pourtant ! Pour l'avoir vécu moi-même, il en est tout autrement : c'est une industrie d'une très grande capacité d'adaptation, batailleuse à l'occasion, de défis sans fins, où l'on finit certes par aborder le changement avec sérénité.



Maya Raic
Directrice générale

Executive director's report

"For an agent, broker or claims adjuster to be considered a true professional, he or she must be able to properly advise consumers who want to make sure that they have sufficient coverage in the event of a loss."

Maya Raic
Executive Director

The Regulatory Structure: Ethics First and Foremost

The professional code of ethics members must respect gives them the right to call themselves professionals. Without such a code, disciplinary measures would be nonexistent and consumers would have no protection.

> Furthermore, since consumers lodge complaints to prevent problems from re-occurring or to avoid other consumers finding themselves in a similar situation, the ChAD does more than simply investigate incidents. Investigating is an essential step, but broader ethical issues must also be taken into account.

Ethical considerations are the responsibility of the ChAD's ethics committee. Made up of recognized professionals, this committee is our guiding light when it comes to protecting the public. The situations it studies and the opinions it issues—not to mention the comments made to the board of directors by committee members representing the public—add grist to the mill when debating such issues as the impact of declaring a criminal record on the insurance policy, a question which is on the ethics committee's agenda in 2004.

Compulsory Professional Development: Meeting Our Obligations and Making Training Accessible

In a world where legislation and regulations are in a constant state of flux, professionals must stay up-to-date. On December 31, the first compliance period came to an end and our members were expected to have completed 30 hours of training over a 24-month period. I am pleased to report that over 90% of the membership fulfilled their obligations.

Moreover, in examining the statistics, we realized that, on average, members earned 44 professional development units (PDUs), in other words 14 more hours of training than they were required to take in order to renew their licence. It seems clear to me that our members have a marked interest in training.

Those who have not fulfilled the requirements will receive a three-month grace period ending on March 31, 2004 during which time they must complete their remaining PDUs. With over 1,800 accredited activities and on-line courses also available, it is possible to meet one's obligations.

In order to make training accessible throughout Quebec, the ChAD has created a partnership with a consortium made up of the Ste-Foy and Vieux Montréal CEGEPs as well as John Abbott College. Thanks to this partnership, on-line training worth 10 PDUs (including 4 in law and legislation) began last spring.

New Blood: A Challenge for the Industry, Essential for Consumers

At the beginning of the year, the Board of Directors decided to give on-going support to the Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages. This industry-led Coalition is very active in encouraging young people to consider a career in damage insurance. I would like to publicly thank coalition president, Mr. Robert LaGarde, for his now legendary tenacity and I urge you to find out more about the Coalition's activities in an article that follows this report.

I would also like to mention the excellent work done by the members of the ChAD's youth committee. Made up of some twenty members from across Quebec, this committee actively works towards attracting young people to the profession. Indeed, who better than young people to talk to other young people about the work they do? These dynamic young professionals love their work and believe both in the profession and their duty to properly advise their clients.

With an active youth wing and an active Coalition Board of Directors, we will certainly be able to attract new blood to the damage insurance industry—professionals who will meet consumers' needs.

Paying ChAD membership fees

Out of a concern for fairness and in order to eliminate multiple billing, the ChAD has made the authorities aware of the importance of establishing a new system for paying ChAD membership fees. Under the current billing system (the BSF collects membership fees for the ChAD), when a representative is attached to several firms, each firm must pay the membership fee. The ChAD is concerned about issues such as simplifying and streamlining administrative procedures. It has therefore suggested that the responsibility for paying the membership fee be transferred to the representative, thus eliminating the possibility of multiple billing. Our suggestion will come into force in 2004 with the establishment of the new Autorité des marchés financiers.

Quebec's damage insurance industry and its 11,000 regulated professionals deal with thousands of consumers every day and carry out millions of transactions every year amounting to over 6 billion dollars worth of premium volume.

Engaging in Fruitful Discussions and Working Together with Other Regulatory Bodies

Since every day brings new challenges, our guiding principle is to make sure that our members respect the regulatory measures designed to protect the public and to ensure that these measures take into account the realities of the damage insurance industry. To achieve our goals, we have worked together with our partner regulatory bodies, the Bureau des services financiers (BSF), the Chambre de la sécurité financière (CSF) and our vis-à-vis across Canada.

First of all, together with the BSF, we clarified the meaning of disclosure of a business relationship, the complaint (complaints register), what constitutes an examination question and how to notify members of new provisions that affect them. Our approach with the BSF was very positive and we hope to be just as successful in the future in our dealings with the Autorité des marchés financiers. I would like to thank all those with whom we worked (some on an almost daily basis!) for their open-mindedness and willingness to solve problems. Without them, the distinctive nature of the damage insurance industry would not have been understood and we would not have a suitable regulatory framework. I would also like to specifically thank my colleague, Mr. Claude Prévost, who was particularly helpful and understanding in this respect.

In daily contact with our sister chamber, the CSF, the synergy we have created together has been useful to us on both an administrative and regulatory level. Many thanks to the whole energetic team and to my colleague, Lucie Granger, for her commitment and belief in the importance of a professional regulatory framework.

The ChAD also has partners across Canada with whom it is in regular contact via an umbrella organization, the Canadian Insurance Self Regulatory Organizations (CISRO). The goal of the regulatory bodies that are members of CISRO is to harmonize their respective rules in order to facilitate the movement of professionals throughout Canada and streamline the professional regulatory system countrywide.

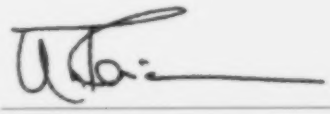
Partnerships with Other Interested Parties

Only through working together with our partners in the damage insurance world as well as with consumer groups was the ChAD able to see such positive results. My personal thanks go out to the Canadian Insurance Claims Managers Association (CICMA), the Association des formateurs (ADF), the Association des directeurs en ressources humaines en assurance (ADRHA), the Association des experts en sinistre indépendants du Québec (AESIQ), the Insurance Bureau of Canada (IBC), the Corporation des assureurs directs de dommages (CADD), the Institut d'assurance de dommages du Québec (IADQ), the Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ), as well as consumer associations such as the Union des consommateurs and Option Consommateurs.

I would also like to warmly thank our dozens of volunteers for their involvement: their opinions and participation are extremely important in implementing a professional regulatory framework.

Then there's the Board of Directors, the heart and brains of the ChAD. Thank you for your trust, your precious advice and your professionalism. The atmosphere of true camaraderie that you have created makes it easier to deal with difficult, sensitive issues and reach our goal of better protecting the public. Of course, all of this would not be possible without the ChAD's president, Mr. Paul-André Simard. I continue to enjoy working with him and his words of wisdom are often extremely helpful.

And finally, the ChAD team: given all the changes in the industry and on the regulatory front, the least you could say about this group is that it's made up of dynamic, brave and understanding people. Some may think that the financial services industry is conservative, stodgy, immovable and not particularly attractive to young people, but they are wrong! I myself have seen that this is not the case: we are part of an industry that knows how to adapt, to fight back when the need arises and to take up an endless parade of challenges. It is an industry that has learned to deal with change serenely.



Maya Raic
Executive Director

Rapport de la directrice des affaires institutionnelles et du développement

« En période de transition en vue de créer l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier – ou Autorité des marchés financiers - ainsi que du changement éventuel de statut de la ChAD, l'année 2003 est marquée par le sceau d'une nouvelle réalité. »

Me Marie-Claude Rioux

Une réglementation qui colle à la réalité

Avec l'entrée en vigueur de la *Loi sur l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier* (loi 107), la ChAD a dû adapter sa réglementation et ses façons de faire, notamment sur le plan de la gouvernance de la Chambre et de son règlement intérieur. À ce chapitre, des modifications ont été apportées à la nomination du président de scrutin de la ChAD qui , à partir de 2004, ne sera plus la Secrétaire institutionnelle du Bureau des services financiers. De plus, conformément aux modifications législatives adoptées, l'appellation « cotisants » qui désignent les professionnels encadrés par la ChAD a été remplacée par celle de « membres ». Enfin, les dispositions relatives à l'année financière et aux engagements financiers de la ChAD ont été adaptées.

Un nouveau modèle d'encadrement du secteur financier

À partir de 2004, puisque la ChAD devient un organisme d'autoréglementation qui sera chapeauté par l'Autorité des marchés financiers, et à qui elle devra rendre des comptes, une réflexion approfondie sur ce nouveau modèle d'encadrement s'est amorcée. La réflexion et les consultations se poursuivant l'année prochaine, la ChAD vise à trouver des pistes de solutions concrètes en terme de protection du public, des solutions qui conduiront par ailleurs le plus possible à des gains d'efficacité et d'efficience, et ce tant pour le public que pour l'industrie.

Participation à la consultation de la commission des Finances publiques

Lors du mandat d'initiative des membres de la commission des Finances publiques, le 1er décembre dernier, la ChAD a déposé et présenté un mémoire dans lequel on rappelait l'importance de tenir compte des particularités de chacun des secteurs des services financiers.

À cet effet, l'assurance de dommages n'étant pas un risque qu'un consommateur prend, mais plutôt une protection dont il se dote en cas de sinistres, la ChAD a réitéré l'importance d'impliquer et de tenir compte de l'expertise en place, pour assurer une meilleure protection du public. En plus de réitérer le caractère unique de l'assurance de dommages, les membres ont également fait part de leurs inquiétudes relativement à la nouvelle politique sur le traitement des plaintes/réclamations et le règlement des différends.

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels

Demande d'accès à l'information

La directrice des affaires institutionnelles et du développement étant responsable de l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, l'examen d'une demande d'accès requiert l'analyse de chacun des documents exigés, et ce à la lumière des dispositions de la Loi et de la jurisprudence élaborée par la Commission d'accès à l'information.

Le responsable de l'application de la Loi doit répondre à la demande d'accès dans les 20 jours qui suivent sa réception. Tout refus doit être motivé. Le requérant a 30 jours pour présenter une demande de révision de cette décision.

Au cours du présent exercice, la ChAD a reçu deux demandes formelles d'accès à des documents. Après analyse de la première demande, l'accès aux documents a été refusé. Une demande de révision de cette décision a été déposée à la Commission d'accès à l'information, mais cette demande a fait par la suite l'objet d'un désistement. Nous avons cependant été en mesure de donner suite à la deuxième demande d'accès, puisque la personne concernée par les informations, avait donné son consentement.

Par ailleurs, la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* imposant un certain nombre d'obligations aux organismes qui y sont assujettis, notamment celle de tenir un registre de communication des renseignements personnels, ce dernier a été mis sur pied en juillet 2003. Ce registre permet aux personnes concernées de connaître les motifs qui ont justifié la communication de renseignements à l'extérieur de l'organisme.

Échange d'information avec le BSF et le FISF

La ChAD est liée par trois ententes d'échanges de renseignements intervenues avec le Bureau des services financiers (BSF) et le Fonds d'indemnisation des services financiers (FISF). Toutes ces ententes, approuvées par la Commission d'accès à l'information visent l'échange de renseignements personnels recueillis et détenus entre ces différents organismes, dans le cadre de leurs mandats respectifs. Pour plus d'information sur le sujet, les personnes intéressées peuvent consulter le site Internet de la ChAD au www.chad.qc.ca. Il est à noter que ces ententes devront faire l'objet d'une nouvelle négociation avec l'Autorité des marchés financiers qui est appelée à remplacer le BSF et le FISF.

Convaincue que l'industrie de l'assurance de dommages doit profiter de règles d'encadrement qui collent à la réalité, la consultation se poursuivra de manière à mieux définir le rôle, les responsabilités d'un organisme d'autoréglementation comme la ChAD et, le cas échéant, à revoir son modèle de gouvernance.

Élections à la ChAD

Tel que permis par la *Loi sur l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier*, la ChAD a modifié son règlement intérieur de façon à prolonger d'un an le mandat des administrateurs en place, à l'exception de ceux nommés pour représenter le public. Cette modification ayant pour objectif de favoriser une transition harmonieuse et assurer une certaine stabilité durant la période de transition menant à la nouvelle structure d'encadrement du secteur financier, la ChAD n'a donc pas tenu d'élections en 2003.

En vertu du Règlement intérieur de la ChAD, les trois postes d'administrateurs suivants sont donc mis en élections au printemps 2004 : Courtier en assurance de dommages pour la région D (régions administratives : Bas-Saint-Laurent, Saguenay/Lac-St-Jean, Capitale Nationale, Côte-Nord, Gaspésie/Îles-de-la-Madeleine). Courtier en assurance de dommages pour la région E (région administrative de Montréal). Agent en assurance de dommages pour la région B (régions administratives : Montréal, Outaouais, Abitibi-Témiscamingue, Nord-du-Québec, Laval, Lanaudière, Laurentides et Montérégie).

La recherche et le développement

La vigie en assurance de dommages

Soucieuse d'assurer une meilleure protection du public, la ChAD s'est notamment impliquée par la voie du responsable de la recherche et du développement, M[e] Jean Roberge, dans plusieurs dossiers propres au domaine de l'assurance de dommages.

À l'affût des tendances et des enjeux propres au secteur, la ChAD a offert son soutien aux travaux de la Table sectorielle visant à modifier les règles d'accès à la profession en assurance de dommages. Cette dernière a déposé ses recommandations au BSF.

Interpellée sur le dossier de la pratique illégale, au niveau de l'expertise en règlement de sinistres, la ChAD a tenté de faire le point sur la situation en collaboration avec l'Association des experts en sinistre indépendants du Québec (AESIQ) et le BSF. Les lecteurs du ChAD Presse ont été à même de suivre l'évolution des travaux sur ce dossier. De plus, suite à cette initiative de la ChAD, le BSF a décidé de transmettre une lettre circulaire aux assureurs, afin de leur rappeler les règles applicables en matière d'expertise en règlement de sinistres et de leur souligner l'importance de confier leurs réclamations à des personnes autorisées.

Finalement, en vue d'encore mieux définir ses obligations en termes de protection du public, la ChAD a maintenu des liens privilégiés avec différentes associations de consommateurs, et ce, de manière à mieux cerner et identifier les problématiques auxquelles sont confrontés les consommateurs.

L'année 2004 étant marquée par l'implantation de l'Autorité des marchés financiers ainsi que par le statut d'organisme d'autoréglementation de la ChAD, elle sera certes un moment privilégié pour mettre en place des initiatives qui lui permettront d'autant d'assumer sa mission, soit la protection du public.

M[e] Marie-Claude Rioux
Directrice des affaires institutionnelles et du développement

Rapport du syndic

« Le bureau du syndic reçoit les plaintes à l'endroit des professionnels membres de la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) et enquête quant aux agissements déontologiques de ces derniers. »

Carole Chauvin, syndic
C.d'Ass., B.Sc., Adm.A.

Comment porte-t-on plainte au syndic ?

On peut porter plainte directement au bureau du syndic de la ChAD via le site Internet ou par courrier. Une plainte doit être écrite et le plaignant dûment identifié. De plus, en vertu de l'article 188 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, les plaintes peuvent également transiter par le Centre de renseignements et de références (CRR) du Bureau des services financiers (BSF) qui les transmettra au syndic de la ChAD.

Le processus de traitement des plaintes : rigueur et confidentialité

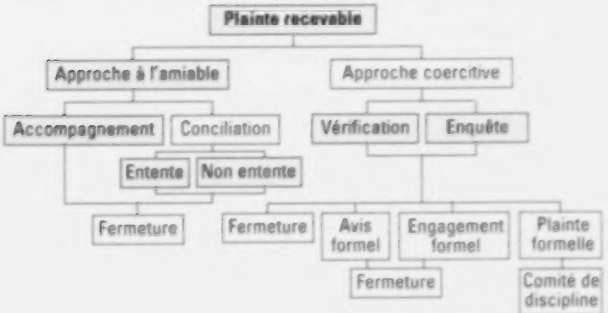
Le processus de traitement des plaintes mis en place est extrêmement rigoureux. Les faits sont reconstitués avec exactitude afin de les apprécier. Pour ce faire, le syndic entre en contact avec tous les intervenants concernés : le consommateur, le professionnel, l'assureur et toute autre personne impliquée. Ces étapes sont confidentielles. (Voir le **tableau 1**)

Une modification importante !

Il est à noter qu'une modification importante est survenue en 2003 quant à la confidentialité des enquêtes du syndic. Le nouvel article 186.1, entré en vigueur en décembre 2002, est appliqué par le BSF depuis février 2003. Ainsi, le BSF avise par écrit le cabinet auquel le représentant dénoncé est rattaché du dépôt et de la nature de la plainte.

Tableau 1

Schéma du cheminement d'une plainte (processus confidentiel)



Bilan 2003

En 2003, le syndic a reçu 146 nouvelles plaintes écrites. (Voir le **tableau 2**) Il s'agit d'une diminution de 15 % par rapport à 2002, alors que 172 nouvelles plaintes avaient été reçues. Toutefois, cette année, ces 146 plaintes ont généré l'ouverture de 166 dossiers, puisqu'une même plainte peut porter sur plusieurs représentants. Aussi, on note que les plaintes sont de plus en plus sérieuses, ce qui alourdit le travail d'enquête et de preuve de l'équipe du syndic.

Tableau 2

Répartition des plaintes
Du 1er janvier 2003 au 31 décembre 2003

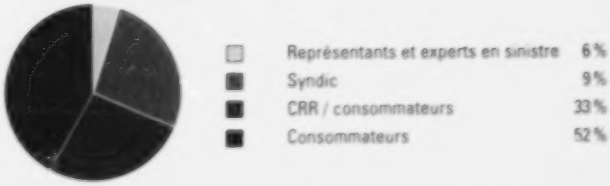
	Agents	Courtiers	Experts		Total
			Assureurs	Indépendants	
Conciliation	0	3	0	0	3
Enquête	6	52	3	6	67
Vérification	2	37	12	8	59
Plainte non recevable	4	11	31	1	17
Total	**12**	**103**	**16**	**15**	**146**

La nature des plaintes étant par ailleurs plus complexe, ces dernières portent cette année davantage sur le défaut de rendre compte de l'exécution du mandat et d'avoir exercé ses activités de façon négligente, alors que par le passé, la nature des plaintes les plus fréquentes était d'avoir fait défaut d'agir en conseiller consciencieux.

Comme par le passé, la majorité des plaintes provient des consommateurs, soit 85 %. On constate par ailleurs que la majorité des plaintes ont été directement déposées au syndic de la ChAD, c'est-à-dire 67 %, alors que 33 % d'entre elles l'ont été au CRR qui les a transmises au syndic de la ChAD. (Voir le **tableau 3**)

Tableau 3

Provenance des plaintes
Du 1er janvier 2003 au 31 décembre 2003



67 % des plaintes ont été déposées directement au syndic de la ChAD !

Nous vous présentons ici les sept motifs les plus fréquents pour lesquels les consommateurs ont porté plainte cette année :

1. défaut de rendre compte de l'exécution du mandat (48);
2. avoir exercé ses activités de façon négligente (43);
3. défaut de respecter et/ou de s'assurer que ses employés respectent la loi et les règlements (31);
4. défaut d'avoir agi en conseiller consciencieux (31);
5. appropriation de sommes d'argent confiées (16);
6. défaut d'exécuter avec transparence le mandat accepté (15);
7. confectionner un document qu'il sait faux (11).

Comparativement aux années antérieures, on constate un accroissement des plaintes pour actes malhonnêtes.

De plus, des 17 plaintes reçues et non recevables par le syndic, deux ont été transférées au syndic de la Chambre de la sécurité financière (CSF) et deux au Bureau des services financiers (BSF). Aussi, en 2003, le syndic a procédé à 14 dénonciations pour pratique illégale : une à la Chambre de la sécurité financière (CSF) et 13 au service de l'inspection du BSF.

Mesures disciplinaires

En vertu de l'article 344 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, le syndic dépose une plainte devant le comité de discipline contre un représentant lorsqu'il a des motifs raisonnables de croire qu'une infraction a été commise. Ainsi, 21 plaintes formelles ont été déposées par le syndic en 2003.

Au 31 décembre 2003, 45 dossiers étaient en traitement disciplinaire, dont 16 en attente d'une décision et 10 en appel d'une décision du comité de discipline (3 de ces appels ont été logés par le syndic). (Voir le **tableau 4**)

Tableau 4

Dossiers en traitement disciplinaire au 31 décembre 2003

	Agents	Courtiers	Experts		Total
			Assureurs	Indépendants	
Plainte formelle en rédaction	0	1	1	0	2
En attente/ audition	1	9	1	3	14
En attente/ décision	1	15	0	0	16
Expiration délai d'appel sanction	0	2	0	1	3
En appel	0	8	0	2	10
Total	**2**	**35**	**2**	**6**	**45**

De plus, 153 dossiers ont été fermés en 2003. Voir le **tableau 5** pour la ventilation par catégorie de professionnels. Vous trouverez les raisons de ces fermetures de dossiers au **tableau 6**.

Tableau 5

Dossiers fermés

Du 1er janvier 2003 au 31 décembre 2003

	Agents	Courtiers	Experts		Total
			Assureurs	Indépendants	
Ancien dossier	0	6	0	0	6
Conciliation	0	4	0	0	4
Non recevable	4	11	1	1	17
Vérification	0	36	7	3	46
Enquête	7	53	7	13	80
Total	**11**	**110**	**15**	**17**	**153**

Tableau 6

Raisons de fermeture de ces 153 dossiers

	Agents	Courtiers	Experts		Total
			Assureurs	Indépendants	
Avis formel	2	21	3	4	30
Engagement formel	0	7	0	1	8
Dossier disciplinaire terminé	1	16	0	1	18
Fermé par le syndic	2	32	5	9	48
Fermé par le syndic en accompagnement	0	5	1	0	6
Fermé par le syndic en correctif	0	1	0	0	1
Non collaboration du plaignant	2	11	5	1	19
Non recevable	2	10	0	1	13
Non recevable/ transféré CSF	1	1	0	0	2
Non recevable/ transféré BSF	1	0	1	0	2
Retrait de plainte du plaignant	0	2	0	0	2
Réussite en conciliation	0	3	0	0	3
Échec en conciliation	0	1	0	0	1
Total	**11**	**110**	**15**	**17**	**153**

La mission du syndic consiste à veiller à la discipline professionnelle des quelque 11 000 professionnels encadrés par la ChAD, soit les agents et courtiers d'assurance de dommages ainsi que les experts en règlement de sinistres. Son rôle est défini à l'article 329 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers : « un syndic (...), soit de sa propre initiative, soit à la suite d'une information selon laquelle un représentant aurait commis une infraction à une disposition de la loi ou de ses règlements, a pour fonction d'enquêter à ce sujet. »*

Approche préventive et mesures alternatives

Dans le respect de la mission de prévention de la ChAD, le syndic peut s'adresser aux professionnels lorsque certaines lacunes ont été constatées lors de l'enquête. Ainsi, en 2003, 30 avis formels ont été transmis aux professionnels et huit engagements formels ont été reçus de la part d'autant de professionnels.

Le syndic pouvant aussi aider le consommateur dans une recherche de solution lorsque la plainte déposée ne semble pas avoir d'assise déontologique, trois dossiers ont été traités et réussis en conciliation[1] et six plaintes ont été réglées par le syndic en accompagnement, soit lorsqu'un terrain d'entente est trouvé entre le professionnel et son client sans l'intervention d'un conciliateur.

Autres activités

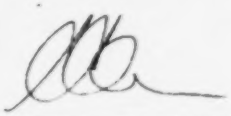
Outre les activités régulières du bureau du syndic, l'année 2003 est aussi marquée par le départ et l'arrivée d'un nouvel enquêteur, la mise en vigueur de nouveaux articles de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (entre autres 28, 186.1 et 336), les suivis des travaux du Bureau de transition responsable de la mise en place de la future Agence nationale d'encadrement du secteur financier – l'Autorité des marchés financiers – ainsi qu'une participation en commission parlementaire.

De plus, le Groupe de travail des syndics[2] s'est réuni à cinq reprises en vue d'échanger sur l'obligation de divulgation de preuve, les amendes par catégories de chefs d'infractions, l'enquête en pratique illégale, la « contraignabilité » du syndic et les échanges de décisions disciplinaires d'importance.

Enfin, les activités du comité de déontologie, duquel le syndic est membre, ont été très intenses. À cet égard, je vous invite à lire le rapport du président du comité, John Strome.

On ne peut également passer sous silence la dizaine d'entrevues médiatiques ainsi que la participation à la tournée de la ChAD[3] auprès des organismes représentant les consommateurs. Enfin, la poursuite de la tournée du syndic entreprise en 2002, au sein de l'industrie, afin de démystifier le rôle et les fonctions du syndic, aura permis de faire une dizaine de présentations et de rencontrer plus de 150 professionnels tant agents, courtiers qu'experts en sinistre.

Encore une année fort bien remplie pour toute l'équipe que je tiens à remercier sincèrement pour son dévouement, l'excellence de son travail, et ce, tout en maintenant le rythme imposé ! Il s'agit de mesdames Marie Bélanger, Marie Buchanan, M[e] Nadine Martin et Luce Raymond qui a été nommée en février 2003, adjoint au syndic, par le ministre responsable de l'application de la loi, en vertu de l'article 331 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.



Carole Chauvin, C.d'Ass., B.Sc., Adm.A.
Syndic

Liste des conciliateurs bénévoles

Giovanna Alvaro, agent
Viviane Brousseau, agent
Maurice Choquette, C.d'A.A., courtier
Andrée De L'Isle, C.d'A.A., courtier
Christian N. Dumais, C.d'A.Ass., courtier
Gaétan DuRocher, agent
Julie Gagnier, C.d'A.Ass., courtier
Pierre Godin, B.A., L.Ps., F.I.A.C., expert en sinistre
Alain Labrecque, FPAA, expert en sinistre
Lynda Lalande, expert en sinistre
Raynald Langelier, C.d'A.A., courtier
Guy Lapointe, C.d'A.Ass., courtier
Jean-Claude Levesque, C.d'A.A., courtier
Josée Paillé, agent
Bernard Pichette, courtier
Jean-Côme Tourigny, C.d'A.Ass., courtier
Clément Tremblay, C.d'A.A., courtier
André Vaillancourt, C.d'A.Ass., courtier

[1] Les conciliateurs sont des professionnels bénévoles, agents, courtiers et experts en sinistre, également encadrés par la ChAD. Ces derniers ont présidé au règlement des différends. Voir la liste à la fin du texte.

[2] Groupe de travail des syndics composé de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec (ACAIQ), de la Chambre de la sécurité financière (CSF), de la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD), de la Chambre des notaires du Québec, de l'Ordre des administrateurs agréés du Québec et de l'Ordre des comptables agréés du Québec.

[3] Étaient présents : M[e] Jean Langevin et Marcel Lehouillier, administrateurs, ainsi que M[e] Jean Roberge, responsable de la recherche et du développement à la ChAD.

Rapport du président du comité de déontologie

« Le comité de déontologie de la Chambre de l'assurance de dommages est un forum de délibération sur l'éthique professionnelle œuvrant à l'extérieur des textes réglementaires et des décisions disciplinaires. Sa fonction en est une de réflexion permanente et ouverte. Il s'agit d'une valeur ajoutée au sein d'un organisme d'autoréglementation. »

John Strome
FPAA, président

Créé en février 2002 par le conseil d'administration de la ChAD, le comité de déontologie est un comité permanent dont la mission est de maintenir à un haut niveau l'éthique professionnelle des agents et courtiers en assurance de dommages ainsi que des experts en sinistre. Composé de sept membres, soit deux agents et deux courtiers en assurance de dommages ainsi que de deux experts en sinistre et du syndic, l'opinion du comité de déontologie peut être sollicitée par le conseil d'administration de la ChAD, le syndic, les différents comités de la ChAD, les membres qui le composent ainsi que par le Bureau des services financiers (BSF).

Par souci de transparence, mais aussi guidé par la volonté de susciter une réflexion chez les professionnels encadrés, le comité de déontologie peut rendre publiques ses opinions notamment via le site Internet de la ChAD et dans le ChADPresse. Lorsque le comité émet une opinion, il maintient en tout temps le libre arbitre du comité de discipline avec lequel il ne faut pas le confondre, ce dernier étant plutôt le tribunal qui entend les parties, lorsqu'une plainte formelle est déposée à l'endroit d'un professionnel encadré par la ChAD.

Bilan des travaux du comité de déontologie

L'objectif du comité de déontologie étant d'émettre des opinions visant à baliser ou solutionner diverses problématiques, ses membres se sont réunis à quatre reprises en 2003.

Soumis par le syndic de la ChAD et les membres du comité de déontologie, les sujets qui ont fait l'objet d'une analyse cette année sont :

- certains articles du contrat courtier-client ;
- le consentement particulier (article 92 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et Règlement n° 3, article 4 et annexe 3) ;
- les règles de passage de courtier à agent en assurance de dommages (Règlement n° 1, article 117) ;
- la révision du code de déontologie des experts en sinistre à l'emploi de l'assureur.

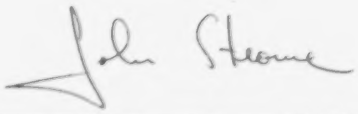
En ce qui a trait au « consentement particulier », soulignons que monsieur René Matteau et moi-même avons rencontré Me Philippe Lebel, directeur des affaires juridiques par intérim du BSF, afin de concerter nos efforts. Quant à la problématique intitulée « règles de passage de courtier à agent en assurance de dommages », le comité a conclu, lors de sa réunion de septembre 2003, qu'aucune problématique sérieuse n'existait ; il a donc convenu de ne pas émettre d'opinion à ce sujet.

2004 : une année bien remplie !

Dans une perspective de donner suite aux activités amorcées en 2003, le comité devrait émettre quelques opinions en 2004. Par exemple, considérant que le « contrat courtier-client » s'avère un outil important pour les courtiers dans leurs relations avec les consommateurs, un projet de plan d'action et d'opinion est actuellement sur la table. De plus, la « révision du code de déontologie des experts en sinistre à l'emploi de l'assureur » évolue vers un consensus.

Remerciements

Après une année bien remplie, je désire certes remercier personnellement chacun des membres du comité de déontologie pour sa disponibilité, son intérêt pour l'éthique professionnelle ainsi que son implication active lors de nos échanges : à chaque moment, force est de reconnaître que les exigences prioritaires de la déontologie et de la protection des consommateurs de produits et services en assurance de dommages guidaient nos discussions.



John Strome, FPAA
Président

Membres du comité de déontologie

David Aird, agent
Lyne Bolduc, agent
Carole Chauvin, syndic
Robert LaGarde, C.d'A.Ass., courtier,
membre du conseil d'administration de la ChAD
René Matteau, C.d'A.A., courtier
André Pageau, expert en sinistre

Rapport du président du comité de discipline

« Le comité de discipline de la ChAD entend les causes qui lui sont déposées en vertu de la *Loi sur les intermédiaires de marché*, ainsi que celles présentées depuis l'entrée en vigueur de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et qui concernent les courtiers et agents en assurance de dommages ainsi que les experts en sinistre. »

M^e^ Guy Marcotte
Président

C'est avec plaisir que je vous présente le bilan des activités du comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages pour la période du 1er janvier au 31 décembre 2003, le tout conformément à l'article 370 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

Au cours du présent exercice, **24** nouvelles plaintes dont **21** furent déposées par le syndic au secrétariat du comité. Les chefs contenus dans ces plaintes allèguent les manquements disciplinaires suivants :

Tableau 1

Manquements disciplinaires	Nombre	%
Appropriation d'argent	27	16,8 %
Avoir une conduite négligente et/ou malhonnête	57	35,4 %
Fabriquer un document faux	3	1,9 %
Défaut de rendre compte de l'exécution du mandat	7	4,3 %
Défaut d'agir avec probité et en conseiller consciencieux	16	9,9 %
Défaut de se soumettre à la Loi et aux règlements	4	2,5 %
Faire de fausses déclarations	12	7,5 %
Défaut de donner suite, dans les plus brefs délais, aux instructions d'un client ou de le prévenir qu'il en est incapable	2	1,2 %
Défaut de placer les intérêts des assurés ou futurs clients avant les siens	1	0,6 %
Défaut de renseigner l'assureur	2	1,2 %
Défaut d'exécuter le mandat (avec transparence)	5	3,1 %
Défaut d'agir avec compétence et/ou professionnalisme	10	6,2 %
Défaut d'agir avec objectivité et/ou modération	1	0,6 %
Tenter d'éluder sa responsabilité civile professionnelle ou celle du cabinet	1	0,6 %
Entrave au travail et/ou défaut de répondre aux demandes du syndic	3	1,9 %
Défaut de tenir compte des limites de ses aptitudes et/ou connaissances	2	1,2 %
Bris de confidentialité	1	0,6 %
Défaut d'agir avec les assurés avec probité	3	1,9 %
Conseiller ou encourager un client à poser un acte illégal ou frauduleux	1	0,6 %
Conflit d'intérêt	2	1,2 %
Exercer ses activités avec des personnes non certifiées ou utiliser leurs services	1	0,6 %
Total	**161**	**100 %**

Nombre d'auditions effectuées

Le comité a siégé **40** journées complètes ou partielles durant le présent exercice. Ces journées se décomposent comme suit :

Tableau 2

Types d'audition	Total
Auditions de plaintes	33
Auditions de représentations sur sanction	9
Auditions de requêtes en radiation provisoire de l'intimé(e)	2
Auditions de requêtes préliminaires	1
Audition pour entendre une requête en récusation	1

Décisions

Le comité a rendu **42** décisions au cours du présent exercice. Ces décisions se répartissent comme suit :

Tableau 3

Types de décision	Nombre
Décision(s) déclarant l'intimé(e) coupable d'une ou plusieurs infractions (ces décisions incluent 13 décisions imposant également une ou plusieurs sanctions, suite au plaidoyer de culpabilité déposé par l'intimé(e))	19
Décision(s) imposant une ou plusieurs sanctions	12
Décision(s) ordonnant la radiation provisoire d'un(e) intimé(e)	2
Décision(s) rejetant une requête pour lever l'ordonnance de non-publication et de non-diffusion	1
Décision(s) rejetant une requête amendée pour rejet de plainte	5
Décision(s) rejetant une entente proposée par les parties relativement à la culpabilité et à la sanction	1
Décision(s) acquittant l'intimé(e)	2

Note : dans les 19 décisions déclarant l'intimé(e) coupable d'une ou plusieurs infractions, le comité a maintenu 61 des 96 infractions reprochées, soit 63,5 %.

Sanctions

Quant aux **25** décisions imposant une ou des sanctions à l'intimé(e), le comité a prononcé les sanctions suivantes :

Tableau 4

Types de sanction	Nombre
Réprimande(s)	23
Amende(s) de 600$	21
Amende(s) de 1 000$	14
Amende(s) de 2 000$	1
Amende(s) de 6 000$	2
Radiation(s) temporaire(s) de 2 mois	2
Radiation(s) temporaire(s) de 6 mois	2
Ordonnance(s) de rembourser une somme d'argent	5

Note : les amendes imposées par le comité de discipline totalisent **40 600$**.

Retraits

Le comité a consenti, à la demande du syndic, au retrait de **4** chefs d'infractions.

Appels

Durant cette période, le syndic a interjeté **9** appels à la Cour du Québec d'une décision rendue par le comité.

Dossiers en cours

Au 31 décembre 2003, **51** plaintes sont en cours de traitement. De ces plaintes :

Tableau 5

Étape des dossiers	Nombre
Inscrite(s) au rôle	13
En attente d'être fixée(s)	8
En attente de la fin du délai d'appel	5
En délibéré	15
En appel devant la Cour du Québec	10

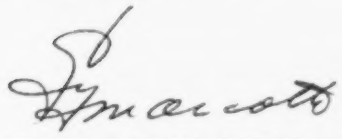
Internet
Veuillez noter que les rôles du comité et le résumé des décisions disciplinaires étant disponibles, le secrétaire du comité de discipline a reçu **10** demandes de renseignements sur les plaintes disciplinaires via le site Internet de la ChAD.

ChAD Presse
Les décisions disciplinaires se retrouvent sous forme de résumés dans chaque numéro de la ChAD Presse.

Remerciements
Je tiens à remercier tous les membres du comité de discipline pour l'aide qu'ils m'ont apportée dans l'exercice de mes fonctions de président du comité de discipline. Je tiens particulièrement à remercier le vice-président, M[e] Daniel Gagnon, de même que les deux présidents-suppléants M[e] Galal Doss et M[e] François Folot. Je tiens à souligner que les membres du comité de discipline se sont encore une fois distingués par leur compétence, leur dévouement et leur disponibilité.

Je remercie également monsieur Luc Labelle, C.d'A.Ass., courtier et monsieur Richard Lahaie, C.d'A.A., courtier, qui ont terminé leur mandat au cours de la dernière année. Leur implication au sein du comité de discipline de la ChAD a été très appréciée.

Finalement, je ne peux passer sous silence le soutien de qualité offert par le greffe du comité de discipline. Je veux à cet égard remercier madame Erika Doil qui nous a quitté en octobre dernier et féliciter sa remplaçante, madame Véronique Smith, qui a pris la relève comme secrétaire du comité de discipline. Je tiens à souligner son professionnalisme et sa diligence dans l'exercice de ses nouvelles fonctions.



M[e] Guy Marcotte
Président

Membres du comité de discipline
Michel Barcelo, expert en sinistre (indépendant)
Jean-W. Barry, C.d'A.A., courtier
Gilles Beaulieu, expert en sinistre (assureur)
Gilles Beauseigle, C.d'A.Ass., courtier
Louise Beauregard, expert en sinistre (indépendant)
Mario Bégin, C.d'A.A., courtier
Luc Bellefeuille, C.d'A.A., A.V.C., courtier
Germain Belley, expert en sinistre (assureur)
Gilles Bergeron, C.d'A.A., courtier
Jocelyne Bergeron, FPAA, agent
Jean Bernatchez, expert en sinistre (indépendant)
Ronald Bond, expert en sinistre (assureur)
Yvon Boudreault, expert en sinistre (indépendant)
Karine Correia, expert en sinistre (assureur)
Danielle Charbonneau, agent
Yvon Clément, A.I.A.C., expert en sinistre (indépendant)
Claire Côté, agent
Ian Cytrynbaum, C.d'A.Ass., agent
Pierre David, expert en sinistre (indépendant)
Denis Drouin, C.d'A.Ass., courtier
Bernard Drouin, agent
Jocelyne Dubois, agent
Michel Émard, expert en sinistre (assureur)
Jacques Fortier, expert en sinistre (indépendant)
Claude Gingras, expert en sinistre (indépendant)
Gracia Hamel, agent
Luc Labelle, C.d'A.Ass, courtier (mandat terminé au cours de l'année 2003)
France Laflèche, C.d'A.A., courtier
Richard Lahaie, C.d'A.A., courtier (mandat terminé au cours de l'année 2003)
Luc Lamontagne, agent
Jules Lapierre, expert en sinistre (indépendant)
Serge Lefebvre, expert en sinistre (assureur)
Richard Legault, expert en sinistre (assureur)
Richard Lemay, expert en sinistre (indépendant)
Diane D. Martz, agent
Michel Mathieu, expert en sinistre (assureur)
Benoît Ménard, C.d'A.Ass., courtier
Yolande Nicolas-Palmieri, C.d'A.A., courtier
Gilles Paquette, C.d'A.A., courtier
Colette Parent, expert en sinistre (assureur)
Roger Plamondon, C.d'A.A., courtier
Céline Primeau, PAA agent
Yvon Ravenelle, expert en sinistre (assureur)
Christine Roy, agent
Élaine Savard, F.I.A.C., expert en sinistre (indépendant)
Raymond Savoie, agent
Paola Sinigagliese, C.d'A.Ass., courtier
Maurice Soulard, C.d'A.A., courtier
Nicole Tardif, C.d'A.Ass., courtier
Francine Tousignant, C.d'A.Ass., courtier
Hélène Tremblay, agent
Nicole Veilleux, C.d'A.A., courtier
Angelo Zappitelli, C.d'A.A., courtier

Rapport de la présidente du comité de développement professionnel

« Le comité du développement professionnel (CDP) étant composé de sept représentants, son mandat est de proposer aux membres du conseil d'administration de la ChAD les orientations en matière de formation continue, de formation professionnelle et de services de soutien tarifés et non tarifés. »

Manon Murphy
C.d.A.A.

Révision du programme de formation continue obligatoire

Cette année, le comité a travaillé principalement à la révision du programme de formation continue obligatoire. À cet égard, il a formé au printemps 2003 un comité de réflexion, composé de madame Danielle Thibodeau ainsi que de messieurs François Lachapelle et Pierre Daemen et de moi-même.

Tenant compte de plusieurs éléments, dont les recommandations et commentaires des membres, d'un sondage effectué auprès d'eux sur la formation continue obligatoire et d'un autre effectué auprès des fournisseurs quant au processus d'accréditation des activités de formation par la ChAD, le comité de réflexion a ensuite proposé des orientations au comité de développement professionnel. Après analyse, ce dernier a effectué les recommandations suivantes :

• Resserrement des critères d'accréditation d'une activité de formation

Les formations ayant un lien direct avec l'assurance de dommages ou la gestion d'un cabinet seront dorénavant privilégiées pour octroyer des unités de formation continue obligatoire. Ainsi donc, ne sont plus accrédités les cours touchant les langues, les communications ainsi que les formations contenant des notions de type « développement personnel ».

• Évaluation d'une activité de formation continue (programme d'audits)

Secondé par Me Marie-Claude Rioux, directrice des affaires institutionnelles et du développement, un comité de réflexion composé de madame Dominique Béland et de messieurs Michel Giroux et François Lachapelle, a été formé à l'été. Son objectif : élaborer un questionnaire d'évaluation des activités de formation continue en vue d'évaluer la qualité des cours accrédités par la ChAD et qui sont offerts aux membres. Ce questionnaire sera utilisé, dans un premier temps, à la suite d'une plainte portant sur la qualité d'une activité de formation continue obligatoire accréditée par la ChAD.

Proposition de modifications au règlement sur la FCO applicable en 2004-2005

De plus, le comité du développement professionnel a proposé des modifications au règlement sur la formation continue obligatoire au conseil d'administration de la ChAD. Après étude de l'état de la situation de la formation continue obligatoire, le conseil d'administration a adopté un projet de règlement qui prévoit que :

- les membres auront 20 unités de formation continue (UFC) par période de deux ans, dont 10 UFC en administration, en technique d'assurance ou en droit et lois et 10 UFC en développement professionnel ou toutes catégories confondues ;
- les nouveaux certifiés (12 mois suivant la passation des examens d'entrée) seront exempts de FCO ;
- un nombre maximal de 3 UFC, pour celles accumulées en surplus, pourront être reportées pour la période de conformité suivante.

Le projet de règlement étant déposé auprès du ministère des Finances, il est en attente d'approbation pour application durant la période de conformité 2004-2005.

La formation continue obligatoire en chiffres !

Cette année, le service de développement professionnel a :

- accrédité 833 activités de formation continue ;
- reconnu 193 cours des programmes du ministère de l'Éducation du Québec (MEQ) ;
- enregistré 83 nouveaux fournisseurs (entreprises en assurance de dommages, organismes de formation, formateurs autonomes, services de formation sur mesure d'un établissement reconnu par le MEQ) ;
- reconnu 247 nouveaux formateurs et ;
- comptabilisé 4 573 listes de présences.

Fin de la première période de conformité : un bilan positif !

Depuis le 1er septembre 2001, la ChAD ayant reconnu 1 878 activités (26 390 UFC), 90 % des professionnels avaient atteint leur obligation de formation continue obligatoire, au 31 décembre 2003.

Bilan de la formation continue obligatoire au 31 décembre 2003

Membres ayant terminé les exigences de FCO	10 526	(90 %)
Membres ayant complété plus de 50 % de leurs UFC	801	(6,9 %)
Membres ayant complété moins de 50 % de leurs UFC	141	(1,2 %)
Membres ayant complété aucune UFC	228	(1,9 %)
Nombre total de membres	11696	-

Accès au dossier personnel d'unités de formation continue (UFC)

Le site Extranet mis à la disposition des membres pour le suivi de leur dossier de formation connaît un vif succès : plus de 82 % des professionnels s'y sont inscrits en vue de consulter leur dossier personnel d'UFC et suivre en temps réel leur dossier de formation. De plus, il est possible d'accéder à des outils de recherche pour sélectionner des activités de formation correspondant à ses besoins de formation.

Éducollège : formation en ligne

Soucieuse de faciliter l'accès aux activités de formation continue obligatoire partout au Québec et à tous les membres, une formation en ligne portant sur les véhicules récréatifs hors-route, les bateaux de plaisance et les autocaravanes est en ligne depuis le printemps dernier. Composé de trois modules totalisant 10 unités de formation continue, la formation en ligne est le fruit d'une entente entre la ChAD et educollege.com, un consortium composé des cégeps de Ste-Foy, du Vieux-Montréal et le John Abott College.

Services de soutien à la formation

Tenant compte des ressources mises à la disposition des professionnels par l'industrie, une période de réflexion s'est amorcée quant aux services que la ChAD devaient maintenir parmi ceux offerts par le service de développement professionnel. À l'automne 2003, la ChAD concluait de cesser d'offrir des services tarifés pour les entreprises à partir de l'année 2004.

Demandes d'information

Tout au long de l'année 2003, le service du développement professionnel a répondu à plus de 2 700 demandes d'information (1 841 demandes téléphoniques, 871 demandes par courrier électronique), en plus d'analyser et avoir répondu à 406 demandes de cas de force majeure.

Titres professionnels pour les courtiers

Un comité de travail sur la reconnaissance d'équivalence de titres professionnels s'est formé à l'automne 2003. Le comité est composé de Dominique Béland, Pierre Daemen, Marie-Claude Rioux, directrice des affaires institutionnelles et du développement et de moi-même. Ce dernier poursuivra sa réflexion en 2004 et proposera des orientations au conseil d'administration au cours de la prochaine année.

Durant l'année 2003, le service du développement professionnel a administré plus de 25 demandes de reconnaissance de cours pour l'obtention des titres professionnels de courtier d'assurance associé (C.d'A.Ass.)[1] et de courtier d'assurance agréé (C.d'A.A.)[2].

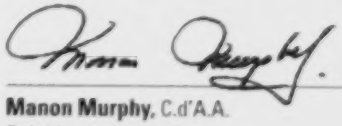
La conception du cours « Analyse du portefeuille », issu du programme de titre professionnel de C.d'A.Ass. développé par le collège@distance, est disponible depuis cet automne et offert exclusivement à distance.

Conclusion

Forte en activités, l'année 2003 a nécessité une implication constante de la part de plusieurs. À cet égard, je remercie particulièrement tous les organismes de formation, les formateurs et les représentants pour leur excellente collaboration. Sans leur grande participation, le programme de formation continue n'aurait assurément pas connu autant de succès. Aussi, un merci à tous les organismes qui ont utilisé nos services au cours des trois dernières années.

Je remercie également messieurs Denis Verrette, directeur du service du développement professionnel jusqu'en juin dernier, Jean-Pierre Lefebvre, conseiller en formation, mesdames Zoubida El Rharbi, adjointe administrative jusqu'en septembre 2003, ainsi que Christelle Chambon, technicienne à la formation, pour leur dévouement et leur grande collaboration. De plus, j'aimerais remercier Jocelin Pilon pour son support et son appui à titre de directeur par intérim pour les six derniers mois de l'année.

Enfin, mes remerciements chaleureux aux membres du conseil d'administration de la ChAD, au personnel de la permanence, de même qu'aux membres du comité du développement professionnel pour leur constante implication.



Manon Murphy, C.d'A.A.
Présidente

Membres du comité de développement professionnel

Dominique Béland, F.I.A.C., C.R.M., agent
Pierre Daemen, PAA expert en sinistre
Michel F. Giroux, A.I.A.C., PAA expert en sinistre
François Lachapelle, C.d'A.Ass., courtier
Martin Michaud, agent (jusqu'en février 2003)
Danielle Thibodeau, C.d'A.Ass., courtier,
membre du conseil d'administration de la ChAD

[1] Courtier d'assurance associé (C.d'A.Ass.) : courtier ayant au moins 12 mois consécutifs d'expérience et une formation minimale de 14 cours de niveau collégial en assurance de dommages.

[2] Courtier d'assurance agréé (C.d.A.A.) : courtier ayant au moins 24 mois consécutifs d'expérience et une formation universitaire de 15 cours minimum dans des matières reconnues par la ChAD. Sur 15 cours de niveau universitaire, 13 doivent obligatoirement porter sur des matières comme les lois et règlements relatifs à l'assurance de dommages, l'assurance automobile, habitation, etc.

Statistiques sur les activités de formation, les fournisseurs, les UFC et les membres, selon les catégories de formation, au 31 décembre 2003

Catégories	Nombre d'AFC et d'UFC										
	Activités de formation continue (AFC)	Unités de formation continue (UFC)	UFC moyennes par activité	AFC affichées sur Internet	Séances de formation prévues	Séances de formation dispensées	Fournisseurs	Formateurs	Membres ayant cumulé des UFC	Moyenne d'UFC par membre	Membres ayant complété leur obligation de formation continue
Administration	621	12 345	19,9	229	1 722	1 496	-	187	5 785	11,5	-
Technique d'assurance	903	7 604	8,5	362	5 892	5 330	-	506	10 599	25,1	-
Droit et lois	367	2 704	7,4	184	1 683	1 540	-	258	9 957	5,8	-
Développement Professionnel	415	3 737	9,0	210	2 942	2 534	-	363	8 581	10,3	-
Total	**1 8783**	**26 390**	**14,1**	**827**	**9 7534**	**8 6875**	**366**	**894**	**11 479**	**42,9**	**10 526**

[3] Sur 1 878 activités de formation accréditées, 328 sont réparties dans plus d'une catégorie.
[4] Sur 9 753 séances de formation prévues, 2 486 sont réparties dans plus d'une catégorie.
[5] Sur 8 687 séances de formation dispensées, 2 213 sont réparties dans plus d'une catégorie.

Rapport du président du comité de l'appréciation professionnelle

« Composé d'agents et de courtiers en assurance de dommages ainsi que d'experts en sinistre, le comité de l'appréciation professionnelle (CAP) propose des orientations en vue d'améliorer la qualité de la pratique des professionnels encadrés par la ChAD, et ce conformément aux règles déontologiques auxquelles ils sont soumis. »

Marc Nadeau, FPAA, MBA, expert en sinistre

Bilan 2003

Le service d'évaluation préventive étant offert en versions « entreprise individuelle » ou en « séance régionale multi entreprises », les rencontres permettent d'identifier et de mettre en place des façons de faire qui font en sorte que les usagers du service sont à la fine pointe de leurs obligations légales et professionnelles.

En 2003, le conseiller à la qualité de la pratique, monsieur Serge Hamelin, a visité 99 cabinets d'agents (assureurs), de courtiers ou d'experts en sinistre (indépendants, au service du public et à l'emploi d'assureurs), incluant des sociétés autonomes et des représentants autonomes. Au total, 292 professionnels ont été rencontrés, et ce dans 8 régions administratives du Québec.

	Formule régulière		Formule en séance régionale	
	Nombre de cabinets	Nombre de régions	Nombre de cabinets	Nombre de régions
Agents	1	1	0	0
Courtiers	20	6	47	3
Experts	0	0	21	3
Total :	**21**	**7**	**78**	**6**

En plus de favoriser la mise à jour des connaissances d'une réglementation en constante évolution, l'utilisation du service octroie des unités de formation continue (UFC) réparties de la façon suivante : 6 UFC en « Technique d'assurance » et 4 UFC en « Droit et lois ». Ainsi, les certifiés qui se sont prévalus du service se sont vus octroyer quelque 3 000 UFC. Ici, force est de reconnaître qu'en plus des professionnels encadrés par la ChAD, plus d'une centaine d'employés bénéficiant d'un droit acquis (article 547 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*), ont également suivi la formation en présence du conseiller à la qualité de la pratique.

Le volet « évaluation de la pratique » comprenant la production d'un rapport sur la conformité légale de la pratique du cabinet, ce dernier contient des recommandations pour corriger les carences identifiées. En 2003, 515 recommandations ont été formulées, soit 84 recommandations estimées « urgentes », 318 dites « importantes » et 113 qualifiées « à faire ».
Les recommandations les plus fréquentes étaient la mise en place d'une politique de traitement des plaintes, les suivis dans les dossiers de sinistre et l'importance d'informer l'assuré de la réalisation du mandat.

Perspectives 2004

Fort de l'expérience acquise dans la première période de conformité et bénéficiant de l'amorce d'une nouvelle période de formation continue obligatoire à partir de 2004, le secteur de la qualité de la pratique de la ChAD entreprend une planification intégrée pour 2004-2005. Ainsi, l'offre de service sera faite en fonction des habitudes de planification des gestionnaires, en ce qui a trait à la vérification de la qualité de leurs pratiques et de la formation de leur personnel.

Déjà, le carnet de commandes est bien rempli en début d'année. En effet, les perspectives sont positives, puisque le conseiller à la qualité de la pratique prévoit donner 36 séances en entreprises, organiser quatre séances régionales, en plus de faire profiter deux assureurs directs de son service.

Conclusion

À la suite de l'utilisation du service d'évaluation préventive, les commentaires des gestionnaires, recueillis principalement à l'aide de questionnaires d'évaluation, démontrent l'appréciation et l'efficacité du service. Les commentaires confirmant l'intérêt de l'industrie à protéger le public par la vérification légale de leurs opérations et par la formation des courtiers et des agents en assurance de dommages, ainsi que des experts en sinistre, le CAP entend poursuivre son action, en favorisant la présence du service, et ce partout au Québec.

En terminant, je remercie les membres du comité pour leur support et leur intérêt à maintenir la qualité de la pratique professionnelle des certifiés de l'assurance de dommages.

Marc Nadeau

Marc Nadeau, FPAA, MBA, expert en sinistre
Président

Membres du comité de l'appréciation professionnelle

Yvon Bouchard, FPAA, agent,
membre du conseil d'administration de la ChAD
André Deschambault, courtier
Bernard Drouin, agent
Raymond Girard, expert en sinistre
Philippe Legault, courtier
André Michaud, courtier

La ChAD Presse : le journal à ne pas manquer !

Médium d'information privilégié, la ChAD Presse est un journal distribué à plus de 12 000 exemplaires aux professionnels de l'assurance de dommages.

Par souci d'informer les agents, courtiers et experts en sinistre de leurs obligations et de l'évolution constante de la réglementation, deux nouvelles formules sont apparues : les chroniques du syndic et du conseiller à la conformité de la pratique font de plus en plus état de cas et de problématiques qui permettent aux professionnels de vérifier la conformité de leur pratique au quotidien. Les professionnels étant parfois invités à faire parvenir leurs commentaires à la ChAD, un suivi est dans ces cas exercé dans la chronique de l'édition subséquente. De plus, une révision de la grille de placements publicitaires a été effectuée pour que l'information prime et ait toujours une place de choix au sein du journal.

Site Internet : un médium d'information privilégié

Fort de son caractère instantané, le site Internet fut un outil de communication des plus maximisés en 2003. Outre l'ajout de boutons facilitant un accès direct aux dossiers d'actualité, comme la formation en ligne ou encore la certification des articles 547, c'est-à-dire des personnes qui bénéficient d'un droit acquis pour offrir des produits d'assurance de dommages, sa mise à jour continue le distingue certes comme médium d'information privilégié.

- Mise à jour des fiches portant, par exemple, sur la demande de certificat et les obligations particulières des agents et courtiers en assurance de dommages, concernant le traitement des plaintes et le règlement des différends ainsi que la formation minimale et l'accès à la profession.
- Création d'une banque d'adresses électroniques.
- Mise en ligne d'une question-quiz ayant pour objectif de consulter les trois catégories de membres - agents, courtiers et experts en sinistre – et ce, par région administrative.
- Réalisation de six consultations auprès des professionnels via la question-quiz.
- Ajout d'hyperliens, dont un donnant un accès direct à la demande de certificat, article 547, un autre aux activités accréditées, etc.

Résultats : le site Internet de la ChAD a connu un nombre record de visites depuis sa mise en ligne. En effet, tenant compte que c'est la fin de la première période de conformité et que, par le fait même, les professionnels peuvent l'avoir également visité pour consulter leur dossier personnel de formation, on constate que le nombre de visites est passé de 34 300 en 2002 à 60 103 en 2003 … une augmentation de plus de 75 % !

Informer le public : un *must* !

Afin de faire connaître la mission de protection du public de la ChAD et le fait que les agents, courtiers et experts en sinistre avec lesquels des milliers de consommateurs transigent quotidiennement sont des professionnels encadrés, une nouvelle campagne de sensibilisation a été mise sur pied. Pour la première fois, une campagne d'affichages destinée au grand public, jumelée à des publicités dans les hebdos régionaux et à la diffusion d'une information électronique ciblée, ont permis de joindre des millions de consommateurs, et ce partout au Québec.

- plus de 450 affiches dans le métro et les trains de banlieue de la région métropolitaine
- publicités radiophoniques sur les ondes de CKAC 730 AM, à l'émission Le monde de l'assurance

Rapport des activités du service des communications

« Implication, participation, information : l'année 2003 en est une d'actions ! Axé sur la diffusion d'une information à jour et de qualité, le service des communications est actif tant auprès du grand public, des décideurs, des partenaires de l'industrie que des professionnels de l'assurance de dommages. »

- publicités dans les hebdomadaires de 17 régions administratives du Québec
- insertions aux abonnés de la région de Québec, dans le magazine Touring
- mise à jour et production de deux documents, l'un destiné au plaignant et l'autre au professionnel, expliquant les étapes subséquentes au dépôt d'une demande d'enquête.

Résultats : on note une augmentation de 89 % de la fréquentation de la section « consommateurs / assurés » sur le site Internet de la ChAD, sans omettre le nombre croissant d'appels du public ainsi que le nombre de demandes de renseignements et d'entrevues de la part des médias. En effet, alors qu'une vingtaine d'entrevues étaient données l'année passée, on en compte désormais 70, incluant les demandes de renseignements, ce qui représente une augmentation de 250 %.

Fin de la première période de conformité

Dans un contexte de fin d'une première période de conformité, force a été de développer et de mettre en branle un plan d'actions spécifiques, afin de sensibiliser les professionnels à l'importance d'atteindre leurs obligations de formation continue obligatoire (FCO).

À cet effet, dès le début de l'année, bon nombre d'actions de communication ont vu le jour : envois personnalisés aux membres, incluant copie de leur dossier de formation ; ajout et modulation d'un « pop up » sur le site Internet et d'un visuel sur la ChAD Presse rappelant que le décompte était commencé ; création et mise en ligne d'un répertoire des activités accréditées ; distribution d'un tract de type questions-réponses ainsi que la création et la production d'une attestation, de type diplôme, confirmant qu'un professionnel a rencontré son obligation de FCO pour la période de conformité 2001-2003.

Prix d'excellence remis à la relève

Prix décerné afin d'honorer et d'encourager la relève en assurance de dommages, la quatrième récipiendaire du Prix Marcel-Tassé est madame Brigitte Lefebvre du Cégep à distance. Les autres candidats en lice étaient, mesdames France Béland du Cégep régional de Lanaudière et Lysanne Dupont du Collège de Valleyfield ainsi que messieurs Mathieu Gagnon du Collège Montmorency et Jacquelin Veilleux du Cégep de Sainte-Foy.

Consultations, participations et information !

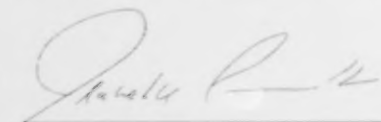
Par souci de comprendre les préoccupations et les difficultés auxquelles sont confrontés les consommateurs d'assurance de dommages, les membres représentant le public au conseil d'administration, messieurs Jean Langevin et Marcel Lehouillier, accompagnés du syndic de la ChAD, madame Carole Chauvin, et de Me Jean Roberge, responsable de la Recherche et du Développement, ont rencontré l'Union des consommateurs ainsi qu'Option Consommateurs. Ces échanges auront permis de cerner différentes problématiques et d'identifier divers enjeux dont la hausse des primes d'assurance, la difficulté à s'assurer, la pratique illégale et l'importance de magasiner son assurance, pourquoi et comment porter plainte ainsi que le rôle de la ChAD à titre d'organisme d'autoréglementation.

Présente, la ChAD a également participé à plus d'une soixantaine d'activités organisées par l'industrie, dont le congrès annuel du Regroupement des cabinets de courtage en assurance (RCCAQ), les activités de l'Association des Femmes d'Assurance de Montréal (AFAM), le Gala et les Journées de l'Institut d'assurance de dommages du Québec (IADQ) ainsi qu'aux rencontres de l'Association des formateurs (ADF), de l'Association canadienne des directeurs de sinistres d'assurance (ACDSA) et du Cercle de l'assurance.

Résultat : l'implication de la ChAD tant du côté du grand public, des établissements d'enseignement, des partenaires de l'industrie, des décideurs publics, que des professionnels, ont entraîné un nombre croissant de demandes d'information concernant par exemple, la conformité de la pratique, la formation continue obligatoire, l'accréditation des activités, l'accès à la profession ainsi que les perspectives de carrières au sein de l'industrie de l'assurance de dommages.

Actions et résultats : parce que tous y ont mis l'épaule à la roue !

Réunissant les forces et l'expérience de tout un chacun, l'ensemble des actions 2003 est certes le fruit d'un travail d'équipe. Tous ayant mis l'épaule à la roue, l'année 2003 est synonyme de réalisations grâce au personnel de la permanence, dont Diane Brisson et Zoé-Marie Fournier, agentes de communication, ainsi qu'à l'implication bénévole de plusieurs aux rencontres du comité ad hoc des communications. Pour votre soutien, votre collaboration, votre temps et votre bonne humeur, merci à tous !



Isabelle Perreault
Directrice des communications

Membres bénévoles du comité des communications -comité ad hoc

Danielle Thibodeau, membre du conseil d'administration
Jean Langevin, membre du conseil d'administration représentant les consommateurs
Hugues Boisvert, courtier
Louis Cyr, courtier
Martin Delages, directeur, ressources humaines
Denis Duchesne, expert en sinistre
Réjane Legault, vice-présidente, marketing
Emmanuel Marci Lhacy, directeur, ressources humaines
Luc-André Lussier, courtier
Pierre Nadeau, chef de projet, gestion de la valeur client

Rapport de la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages

Robert LaGarde
Président

Continuant à déployer des efforts dans le but de mobiliser l'industrie, les cégeps et Emploi-Québec autour de la problématique du manque de relève en assurance de dommages, la Chambre de l'assurance de dommages a, tout au long de 2003, offert un soutien constant aux activités de la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages.

Ainsi, grâce à ce support, à l'implication des différents acteurs et à la participation de plus de 86 % de l'industrie à la campagne de financement 2003, la Coalition a amassé plus de 258 000 $, soit 25 000 $ de plus que l'année précédente.

Vous pouvez consulter la liste complète des activités de la Coalition en visitant la portion relève du site Internet de la ChAD au www.chad.qc.ca.

Toujours dans le but d'inciter davantage de candidats aux carrières de l'assurance, les membres du Comité Jeunesse de la ChAD ont été grandement impliqués dans les activités promotionnelles de la Coalition. En voici un aperçu :

- Distribution de plus de 6 000 cédéroms, 10 000 brochures, 8 000 signets et 2 000 affiches lors de 14 événements reliés à l'emploi, dont le premier Salon de l'emploi de l'industrie financière auquel la Coalition agissait à titre de partenaire principal ;

- Élaboration d'une campagne publicitaire d'affichage destinée aux jeunes du secondaire. Les affiches étaient visibles dans les autobus de la Société de Transport de Montréal (STM) ainsi que dans les bars et restaurants de plusieurs régions du Québec ;

- Réalisation d'une tournée provinciale visant à sensibiliser les conseillers en orientation scolaire et professionnelle aux opportunités de carrières en assurance de dommages. En plus d'assister à une présentation sur la pénurie, les conseillers ont eu l'occasion de visiter l'environnement de travail des agents, courtiers et experts en sinistre.

En quelques chiffres...

- La Coalition a répondu à plus de 1 000 demandes d'information concernant les carrières de l'assurance. Ce chiffre représente une hausse de 50 % par rapport aux demandes reçues en 2002.
- En 2003, le nombre de visiteurs du site Internet de la Coalition a augmenté de 30 %, atteignant ainsi un nouveau record de 6 500 visites.

Créée en 2001, la Coalition est dirigée par un conseil d'administration composé de membres provenant de l'industrie, soit :

- M^me^ Lucie Preneveau de l'Association des experts en sinistre du Québec (AESIQ) ;
- M. Thomas K. Stafford du Bureau d'assurance du Canada (BAC) ;
- M. Michel Verreault de la Corporation des assureurs directs de dommages (CADD) ;
- M. Georges Biron du Regroupement des cabinets de courtage en assurance du Québec (RCCAQ).
- Ainsi que de trois membres observateurs, soit le ministère de l'Éducation du Québec, Emploi-Québec et les collèges offrant la formation en assurance de dommages.

Je tiens à remercier M. John Strome, administrateur de la Coalition jusqu'en juin 2003, pour sa grande contribution à la mise sur pied de la Coalition. Par la même occasion, je souhaite la bienvenue à M. Michel Verreault qui succède à M. Strome à titre d'administrateur représentant la CADD.

Merci également aux membres bénévoles du Comité jeunesse de la ChAD et du Comité relève qui apportent un soutien constant à nos activités.

Robert LaGarde
Président

La mobilisation de l'industrie a permis à la Coalition de multiplier ses actions visant à sensibiliser les jeunes et les chercheurs d'emploi aux professions d'agent, de courtier et d'expert en sinistre. Elle démontre à quel point la relève qualifiée revêt une grande importance pour les employeurs.

Membres du Comité Jeunesse de la ChAD – comité ad hoc

Olivier Bertrand, courtier
Maryse Bossé, agent
Patrick Bouchard, agent
Jonathan Caron, courtier
Isabelle Charbonneau, expert en sinistre
Pierre-Luc Croteau, expert en sinistre
Vincent Gaudreau, courtier
Dominic Lalonde, agent
Chantal Langelier, agent
Jean-François LeBlanc, courtier
Roger Lemieux, agent
Luc-André Lussier, souscripteur
Carl Potvin, courtier
Marc-André Therrien, courtier
Benoit Vigneau, agent
Chantal Yelle, courtier

Membres du Comité Relève – comité ad hoc

Lucien Bergeron, IADQ
Richard Consigny, ACDSA
Martin Delage, CADD
Jacques Gauthier, Cégep de Sorel-Tracy
Johanne Giguère, Cégep de Sainte-Foy
Édith Lachance, Séminaire de Sherbrooke
Marjolaine Labelle, Collège de Valleyfield
François Leduc, Collège Montmorency
Pierre Nadeau, L'Union Canadienne
Alain Plourde, AESIQ
Josée Robitaille, Cégep de Sainte-Foy
Hanan Smidi, Cégep du Vieux-Montréal

Rapport du président du comité de vérification

« Je tiens à souligner l'excellente collaboration de mes collègues membres du conseil d'administration ainsi que celle des directeurs de services pour leur détachement quant aux grandes orientations de la ChAD. Tous ont contribué positivement aux échanges et les nouvelles orientations mis de l'avant par le conseil d'administration l'ont été à l'unanimité. »

Marcel LeHouillier
Président

Depuis la naissance de la Chambre de l'assurance de dommages, il y a 5 ans, je me suis assuré que les orientations du conseil d'administration nous permettraient d'assumer pleinement nos responsabilités. À titre de président du comité de vérification, j'ai constamment eu à l'esprit notre capacité de payer. Aujourd'hui, j'ai certes le plaisir de présenter les résultats financiers d'un organisme qui a des assises financières solides qui lui permettront de rencontrer ses obligations, et ce malgré un contexte de diminution budgétaire prévisible. En effet, considérant les modifications qui seront apportées au mode de facturation de la cotisation de la ChAD, et ce dès juin 2004, un manque à gagner de l'ordre de 150 000 $ de revenus est anticipé.

Aussi, à la lecture des états financiers, vous serez à même de constater que les actifs nets non grevés d'affectations se situent à 634 722 $ au 31 décembre 2003. Malgré un rabais de cotisation de l'ordre de 452 189 $ aux courtiers qui est attribuable à la dissolution du Fonds de réserve des courtiers, l'exercice financier 2003 ne se termine qu'avec un léger déficit de 26 784 $. Ces résultats sont le fruit d'un souci constant des membres du conseil d'administration de la ChAD à l'effet de présenter une santé financière irréprochable.

L'année 2003 en étant une de consolidation des activités de l'organisme, une réflexion quant à ses grandes orientations a été amorcée par le conseil d'administration, lors de sa planification stratégique de septembre dernier. À ce titre, une réflexion sur chacune de ses activités a également entraîné plusieurs modifications quant aux services que la ChAD désiraient maintenir, renforcer ou mettre de côté.

Les résultats ne sauraient être les mêmes sans que tous travaillent en collaboration pour maximiser les ressources disponibles et contribuent à mettre en place des conditions propices au développement global de la ChAD.

En ce sens, et en terminant, j'aimerais remercier spécialement les membres du comité de vérification, messieurs Yvon Bouchard et Serge Lyras, ainsi que mes collègues du conseil d'administration, pour leur dévouement et leurs bons conseils. Je voudrais également remercier l'équipe de la permanence et, plus particulièrement, Jocelin Pilon, directeur des services administratifs, ainsi qu'Édith Mathieu, commis-comptable, pour leur vigilance constante et leur collaboration.

Marcel LeHouillier
Président

Membres du comité de vérification

Yvon Bouchard, FPAA, agent, membre du conseil d'administration de la ChAD
Serge Lyras, C.d'A.A., courtier, membre du conseil d'administration de la ChAD

Rapport des vérificateurs

HAREL DROUIN - PKF

Aux administrateurs de la
CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

Nous avons vérifié le bilan de la CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES au 31 décembre 2003 et les états des résultats et évolution des actifs nets et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Chambre. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Chambre au 31 décembre 2003 ainsi que des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

Harel Drouin - PKF

Montréal, le 13 février 2004

Membre du réseau PKF International
215, rue St-Jacques, bureau 1200, Montréal (Québec) H2Y 1M6
Téléphone : (514) 845-9253 Télécopieur : (514) 845-3859
Courriel : info@hd-pkf.ca Site internet : www.hd-pkf.ca

Résultats

Pour l'exercice terminé le 31 décembre 2003

	2003	2002
PRODUITS		
Cotisations (Note 9)	2 616 950 $	2 625 217 $
Intérêts	48 237 $	37 745 $
Greffe	41 410 $	60 291 $
Développement professionnel	237 387 $	211 153 $
Publications et matériel de promotion	37 485 $	31 940 $
Salon de la formation	-	97 577 $
	2 981 469 $	3 063 923 $
CHARGES		
Salaires	1 244 244 $	1 161 383 $
Avantages sociaux	163 727 $	156 927 $
Allocations	112 185 $	111 892 $
Jetons des administrateurs	12 400 $	14 100 $
Jetons des autres membres	7 500 $	7 000 $
Frais d'élections	-	9 562 $
Frais de formation du personnel	10 762 $	14 622 $
Loyer taxes permis et électricité	191 193 $	183 430 $
Location - équipement de bureau	16 593 $	14 162 $
Fournitures de bureau et papeterie	59 896 $	63 258 $
Entretien et réparations	11 302 $	17 056 $
Frais de perception	35 787 $	14 235 $
Communication	69 048 $	105 140 $
Frais du site Internet	16 186 $	17 047 $
Traduction	7 114 $	5 006 $
Publications	112 778 $	123 135 $
Frais de déplacement - ensemble des comités	70 490 $	63 632 $
Publicité et promotion	93 414 $	74 080 $
Assurances	40 520 $	26 445 $
Poste et messagerie	31 868 $	11 186 $
Télécommunication	36 093 $	35 696 $
Services professionnels externes	199 818 $	234 909 $
Comité de discipline	130 833 $	105 773 $
Procureur du syndic	134 653 $	137 210 $
Développement professionnel	115 743 $	87 999 $
Salon de la formation	-	74 387 $
Frais bancaires	5 228 $	7 445 $
Intérêts sur avances bancaires	-	1 321 $
Amortissement - immobilisations corporelles	51 029 $	56 669 $
Dépréciation du placement dans une coentreprise	26 825 $	-
Mauvaises créances	1 024 $	27 351 $
	3 008 253 $	2 962 058 $
EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES PRODUITS PAR RAPPORT AUX CHARGES	(26 784) $	101 865 $

Bilan

Au 31 décembre 2003

	2003	2002
ACTIF		
ACTIF À COURT TERME		
Encaisse	285 182 $	544 906 $
Placement temporaire dans le marché monétaire	2 033 935 $	1 497 487 $
Débiteurs (Note 3)	294 245 $	451 266 $
Frais payés d'avance	17 139 $	27 120 $
Placements réalisables à court terme	97 201 $	-
	2 727 702 $	2 520 779 $
PLACEMENTS (Note 4)	272 010 $	-
IMMOBILISATIONS CORPORELLES (Note 5)	150 038 $	160 148 $
	3 149 750 $	**2 680 927 $**
PASSIF		
PASSIF À COURT TERME		
Créditeurs (Note 7)	443 359 $	394 614 $
Cotisations reportées	1 749 660 $	1 292 472 $
Autres produits reportés	115 260 $	125 586 $
	2 308 279 $	**1 812 672 $**
ACTIF NETS		
INVESTIS EN IMMOBILISATIONS CORPORELLES	150 038 $	160 148$
AFFECTATIONS D'ORIGINE INTERNE (Note 9)	56 711 $	534 297$
NON GREVÉS D'AFFECTATIONS	634 722 $	173 810 $
	841 471 $	**868 810 $**
	3 149 750 $	**2 680 927 $**

Au nom du conseil

Paul-André Simard, administrateur

Marcel LeHouillier, administrateur

Évolution des actifs nets

Exercice terminé le 31 décembre 2003

	2003	2002
SOLDE AU DÉBUT	868 255 $	766 390 $
EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES PRODUITS PAR RAPPORT AUX CHARGES	(26 784) $	101 865 $
SOLDE À LA FIN	**841 471 $**	**868 255 $**

Flux de trésorerie

Exercice terminé le 31 décembre 2003

	2003	2002
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Excédent des produits par rapport aux charges	(26 784) $	101 865 $
Éléments sans incidence sur les liquidité		
• Amortissement - immobilisations corporelles	51 029 $	56 669 $
• Amortissement - prime sur placements	2 468 $	-
• Dépréciation du placement dans la coentreprise	26 825 $	-
	53 538 $	158 534 $
Variation nette des éléments hors liquidités du fonds de roulement	662 609 $	(556 306) $
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	716 147 $	397 772 $
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Variation nette des avances bancaires et flux de trésorerie liés aux activités de financement	-	(207 882) $
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Variation du placement temporaire	(536 448) $	778 362 $
Acquisition de placements	(398 504) $	-
Acquisition d'immobilisations corporelles	(40 919) $	(12 215) $
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(975 871) $	766 147 $
VARIATION NETTE DES LIQUIDITÉS	(259 724) $	160 493 $
ENCAISSE AU DÉBUT	544 906 $	384 413 $
ENCAISSE À LA FIN	**285 182 $**	**544 906 $**

Les flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation comprennent des intérêts payés de 0$ en 2003 (1 321$ en 2002).

Notes afférentes aux états financiers

Au 31 décembre 2003

1. IDENTIFICATION ET SECTEUR D'ACTIVITÉ

La Chambre de l'assurance de dommages a débuté ses activités le 26 août 1998 et est constituée en vertu de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, sanctionnée le 20 juin 1998 par le gouvernement du Québec. La Chambre de l'assurance de dommages a pour mission d'assurer la protection du public en matière d'assurance de dommages et d'expertise en règlement de sinistres. Pour se faire elle :

- maintient la discipline chez les représentants en assurance de dommages;
- encadre de façon préventive et discipline la pratique professionnelle des individus et des organisations œuvrant dans ces domaines ; et
- veille à la formation des représentants en assurance de dommages.

Le 11 décembre 2002, la Loi 107, Loi sur l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier, a été adoptée et sanctionnée. La nouvelle loi reconnaît la Chambre en lui octroyant le statut d'organisme d'autoréglementation. De plus, la Chambre devient responsable de sa cotisation de même que de l'élection de ses administrateurs.

2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES

a) Constatation des produits

Le Bureau des services financiers (à compter du 1er février 2004, l'Autorité des marchés financiers) tient le registre central des représentants, facture et perçoit, pour le compte de la Chambre, les cotisations et les taxes applicables.
Ces cotisations sont comptabilisées sur base d'exercice. Les montants perçus et non perçus pour la période excédant la fin de l'exercice sont comptabilisés à titre de produits reportés.

b) Placements

Les placements en obligations sont comptabilisés au coût ajusté de l'amortissement de l'escompte ou de la prime selon la méthode linéaire sur la période comprise entre la date d'achat et l'échéance du titre.
Le placement dans une coentreprise est comptabilisé à la valeur de réalisation nette. Les informations requises concernant les quotes-parts de l'organisme dans les actifs, passifs, produits, charges, bénéfice net et flux de trésorerie de la coentreprise ne pouvant être obtenues qu'au prix d'un effort raisonnable, la consolidation proportionnelle n'a pas été utilisée.
Les autres placements sont comptabilisés au coût d'acquisition.

c) Immobilisations corporelles et amortissement

Les immobilisations corporelles sont inscrites au coût et sont amorties selon les méthodes, taux et période suivants :

	Méthode	Taux et période
Mobilier, agencement et équipement	Décroissant	20 %
Équipement informatique	Décroissant	30 %
Améliorations locatives	Linéaire	Durée restante du bail

d) Services reçus à titre bénévole

Le fonctionnement de la Chambre dépend, en partie, des services de bénévoles. Du fait que la Chambre ne se procure normalement pas ces services contre paiement et qu'il est difficile de faire une estimation de leur juste valeur, ces services reçus à titre bénévole ne sont pas constatés dans les états financiers.

e) Utilisation d'estimations

Pour dresser des états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, la direction doit faire des estimations et poser des hypothèses qui ont une incidence sur les montants présentés dans les états financiers et les notes y afférentes. Ces estimations sont fondées sur la connaissance que la direction possède des événements en cours et sur les mesures que la société pourrait prendre à l'avenir. Les résultats réels pourraient être différents de ces estimations.

Notes afférentes aux états financiers

Au 31 décembre 2003

3. DÉBITEURS

	2003	2002
Comptes à recevoir - discipline	21 321 $	39 861 $
Provision pour créances douteuses	(1 024) $	(27 351) $
	20 297 $	12 510 $
Cotisations à recevoir via le Bureau des services financiers	245 330 $	383 126 $
Autres	28 618 $	55 630 $
	294 245 $	**451 266 $**

4. PLACEMENTS

	2003	2002
Obligations, 4,45 % à 5,75 %, échéant de 2004 à 2006 (valeur de marché : 349 210 $)	342 386 $	-
Coentreprise, à la valeur nette de réalisation projet.educollege.com	26 825 $	-
	369 211 $	-
Portion réalisable à court terme	97 201 $	-
	272 010 $	-

Les encaissements à recevoir au cours des trois prochains exercices sont estimés aux montants suivants :

2004	2005	2006
97 201 $	146 837 $	98 348 $

5. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	2003			2002
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur nette	Valeur nette
Mobilier, agencement et équipement	144 766 $	104 125 $	40 641 $	43 333 $
Équipement informatique	375 269 $	284 334 $	90 935 $	87 803 $
Améliorations locatives	58 023 $	39 561 $	18 462 $	29 012 $
	578 058 $	**428 020 $**	**150 038 $**	**106 148 $**

6. AVANCES BANCAIRES

Le banquier a mis à la disposition de la Chambre un crédit variable d'un montant maximum de 1 000 000 $ jusqu'au 31 octobre 2004 portant intérêt au taux de 0,3 % en sus du taux moyen en vigueur des acceptations bancaires d'une durée d'un mois. Au 31 décembre 2003, le crédit n'était pas utilisé.

7. CRÉDITEURS

	2003	2002
Taxes de vente	285 155 $	178 673 $
Comptes fournisseurs	86 968 $	121 948 $
Salaires courus	23 563 $	24 799 $
Dû à la coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages	2 069 $	-
Frais courus	45 604 $	69 194 $
	443 359 $	**394 614 $**

8. ENGAGEMENTS CONTRACTUELS

a) Au 31 décembre 2003, le solde des engagements contractuels en vertu de baux, ne tenant pas compte de toute clause de résiliation prévue au bail, s'établit à 342 795$. Les engagements minimums des trois prochains exercices sont les suivants :

2004	2005	2006
133 680$	126 435$	82 680$

La Chambre a contracté une hypothèque mobilière en faveur du bailleur sans dépossession pour un montant de 62 646 $ sur l'universalité des immobilisations corporelles.

b) Au 31 décembre 2003, la Chambre s'est engagée pour 70 000 $ auprès d'une maison d'enseignement pour le développement de cours à distance pour l'obtention du titre de courtier d'assurance agréé (C.d'A.A).

9. ACTIFS NETS GREVÉS D'AFFECTATIONS D'ORIGINE INTERNE

Durant l'exercice, une somme de 24 192$ a été utilisée pour le cours de courtier d'assurance associé, un montant de 452 189 $ à titre de rabais aux courtiers sous forme de diminution des cotisations pour la période du 1er janvier au 30 septembre 2003 et un montant de 1 205$ pour le maintien d'une police d'assurance-responsabilité.

10. INSTRUMENTS FINANCIERS

La juste valeur de l'encaisse, du placement dans le marché monétaire, des débiteurs et des créditeurs correspond à leur valeur comptable en raison de leur date d'échéance à court terme.

La juste valeur des obligations est de 349 210$, ce qui correspond à la valeur du marché au 31 décembre 2003.

La juste valeur de la participation dans la coentreprise est difficile à estimer, n'étant pas cotée en bourse. Le placement est inscrit à sa valeur nette de réalisation. Au 31 décembre 2003, aucune information financière n'était disponible.

11. CHIFFRES COMPARATIFS

Aux fins de comparaison, certains chiffres des états financiers de l'exercice précédent ont fait l'objet d'une nouvelle classification.

Liste des membres de la permanence et des membres bénévoles

La permanence

Direction générale
Maya Raic, directrice générale
M[e] Marie-Claude Rioux, directrice des affaires institutionnelles et du développement
M[e] Jean Roberge, responsable de la recherche et du développement
Huguette Poitras, secrétaire de direction

Services administratifs
Jocelin Pilon, directeur des services administratifs
Édith Mathieu, commis comptable
Germain Lebeuf, commis, services logistiques
Lise Tremblay, réceptionniste et agent d'information

Syndic
Carole Chauvin, syndic
Luce Raymond, adjointe au syndic
M[e] Nadine Martin, enquêteur
Marie Bélanger, enquêteur adjoint (depuis août 2003)
Marie Buchanan, secrétaire du syndic

Développement professionnel
Denis Verrette, directeur du développement professionnel (jusqu'en juin 2003)
Christelle Chambon, technicienne en formation
Serge Hamelin, conseiller à la qualité de la pratique professionnelle
Jean-Pierre Lefebvre, conseiller en formation
Zoubida El Rharbi, adjointe administrative (jusqu'en septembre 2003)
Jocelyne Lisi, adjointe administrative (depuis octobre 2003)

Discipline
Erika Doil, secrétaire du comité de discipline (jusqu'en octobre 2003)
Véronique Smith (depuis octobre 2003)

Communications
Isabelle Perreault, directrice des communications
Diane Brisson, agent de communications
Zoé Fournier, agent de communications

Liste des conciliateurs

Giovanna Alvaro, agent
Viviane Brousseau, agent
Maurice Choquette, C.d'A.A., courtier
Andrée De L'Isle, C.d'A.A., courtier
Christian N. Dumais, C.d'A.Ass., courtier
Gaétan DuRocher, agent
Julie Gagnier, C.d'A.Ass., courtier
Pierre Godin, B.A., L.Ps., F.I.A.C., expert en sinistre
Alain Labrecque, FPAA, expert en sinistre
Lynda Lalande, expert en sinistre
Raynald Langelier, C.d'A.A., courtier
Guy Lapointe, C.d'A.Ass., courtier
Jean-Claude Levesque, C.d'A.A., courtier
Josée Paillé, agent
Bernard Pichette, courtier
Jean-Côme Tourigny, C.d'A.Ass., courtier
Clément Tremblay, C.d'A.A., courtier
André Vaillancourt, C.d'A.Ass., courtier

Liste des membres du comité de discipline

Michel Barcelo, expert en sinistre (indépendant)
Jean-W. Barry, C.d'A.A., courtier
Gilles Beaulieu, expert en sinistre (assureur)
Gilles Beauseigle, C.d'A.Ass., courtier
Louise Beauregard, expert en sinistre (indépendant)
Mario Bégin, C.d'A.A., courtier
Luc Bellefeuille, C.d'A.A., A.V.C., courtier
Germain Belley, expert en sinistre (assureur)
Gilles Bergeron, C.d'A.A., courtier
Jocelyne Bergeron, FPAA, agent
Jean Bernatchez, expert en sinistre (indépendant)
Ronald Bond, expert en sinistre (assureur)
Yvon Boudreault, expert en sinistre (indépendant)
Karine Correia, expert en sinistre (assureur)
Danielle Charbonneau, agent
Yvon Clément, A.I.A.C., expert en sinistre (indépendant)
Claire Côté, agent
Ian Cytrynbaum, C.d'A.Ass., agent
Pierre David, expert en sinistre (indépendant)
Denis Drouin, C.d'A.Ass., courtier
Bernard Drouin, agent
Jocelyne Dubois, agent
Michel Émard, expert en sinistre (assureur)
Claude Forest, agent
Jacques Fortier, expert en sinistre (indépendant)
Christiane D. Gauthier, C.d'A.Ass., courtier
Claude Gingras, expert en sinistre (indépendant)
Gracia Hamel, agent
Luc Labelle, C.d'A.Ass., courtier
France Laflèche, C.d'A.A., courtier
Luc Lamontagne, agent
Richard Lahaie, C.d'A.A., courtier
Jules Lapierre, expert en sinistre (indépendant)
Serge Lefebvre, expert en sinistre (assureur)
Richard Legault, expert en sinistre (assureur)
Richard Lemay, expert en sinistre (indépendant)
Diane D. Martz, agent
Michel Mathieu, expert en sinistre (assureur)
Benoît Ménard, C.d'A.Ass., courtier
Yolande Nicolas-Palmieri, C.d'A.A., courtier
Gilles Paquette, C.d'A.A., courtier
Colette Parent, expert en sinistre (assureur)
André Payant, PAA expert en sinistre (assureur)
Roger Plamondon, C.d'A.A., courtier
Céline Primeau, PAA agent (depuis juin 2002)
Yvon Ravenelle, expert en sinistre (assureur)
Christine Roy, agent
Élaine Savard, F.I.A.C., expert en sinistre (indépendant)
Réal Savard, C.d'A.Ass., courtier
Raymond Savoie, agent
Paola Sinigagliese, C.d'A.Ass., courtier
Murray Sklar, A.I.I.C., expert en sinistre (indépendant)
Maurice Soulard, C.d'A.A., courtier
Nicole Tardif, C.d'A.Ass., courtier
Francine Tousignant, C.d'A.Ass., courtier
Hélène Tremblay, agent
Nicole Veilleux, C.d'A.A., courtier
Angelo Zappitelli, C.d'A.A., courtier

Liste des membres du comité de déontologie

Président du comité
John Strome, FPAA, expert en sinistre

Membres du comité
David Aird, agent
Lyne Bolduc, agent
Robert LaGarde, C.d'A.A., courtier
René Matteau, C.d'A.A., courtier
André Pageau, expert en sinistre

Liste des membres du comité du développement professionnel

Présidente du comité
Manon Murphy, C.d'A.A., courtier

Membres du comité
Dominique Béland, F.I.A.C., C.R.M., agent
Pierre Daemen, PAA expert en sinistre
Michel F. Giroux, A.I.A.C., PAA expert en sinistre
François Lachapelle, C.d'A.Ass., courtier
Martin Michaud, agent (jusqu'en février 2003)
Danielle Thibodeau, C.d'A.Ass., courtier

Liste des membres du comité de l'appréciation professionnelle

Président du comité
Marc Nadeau, FPAA, M.B.A., expert en sinistre

Membres du comité
Yvon Bouchard, FPAA, agent
André Deschambault, courtier
Bernard Drouin, agent
Raymond Girard, expert en sinistre
Philippe Legault, C.d'A.Ass., courtier
André Michaud, C.d'A.A., courtier

Liste des membres du comité de vérification

Président du comité
Marcel LeHouillier

Membres du comité
Yvon Bouchard, FPAA, agent
Serge Lyras, C.d'A.A., FPAA,courtier

Statistiques

Statistiques sur les membres / Nombre de membres: 11 443

Masculin:	42,9 %
Féminin:	57,1 %

Âge des membres

Moins de 25 ans:	4,6 %
25 à 35 ans:	17,6 %
35 à 45 ans:	27,5 %
45 à 55 ans:	26,7 %
55 ans et plus:	15,3 %

Profession

Agents:	30,6 %
Courtiers:	49,1 %
Experts en sinistre indépendants:	4,9 %
Experts en sinistre à l'emploi de l'assureur:	15,4 %

Membres par région

Bas-Saint-Laurent:	2,4 %
Saguenay / Lac-St-Jean:	3,1 %
Capitale-Nationale:	12,5 %
Mauricie:	2,6 %
Estrie:	3,4 %
Montréal:	17,4 %
Outaouais:	2,4 %
Abitibi-Témiscamingue:	1,6 %
Côte-Nord:	0,6 %
Nord-du-Québec:	0,1 %
Gaspésie / Îles-de-la-Madeleine:	0,6 %
Chaudière-Appalaches:	10,3 %
Laval:	6,0 %
Lanaudière:	6,0 %
Laurentides:	6,0 %
Montérégie:	18,8 %
Centre-du-Québec:	2,6 %
Hors Québec:	3,2 %

Statistiques 2003

Nombre de visites sur le site Internet: 60 103
Nombre d'appels reçus: 18 000
Nombre d'UFC cumulées: 486 312 heures de formation

Répartition des plaintes

		2002	2003		
Agents	17	9,9 %	8,0 %	12	Agents
Courtiers	119	69,2 %	71,0 %	103	Courtiers
Experts en sinistre à l'emploi de l'assureur	20	11,6 %	11,0 %	16	Experts en sinistre à l'emploi de l'assureur
Experts en sinistre indépendants	16	9,3 %	10,0 %	15	Experts en sinistre indépendants

Auditions disciplinaires

	2002	2003	
Nombre d'auditions disciplinaires	46 %	47 %	Nombre d'auditions disciplinaires

Experts en sinistre

Agents en assurance de dommages

Courtiers en assurance de dommages

Protection du public

Discipline

Professionnels

Encadrement

Formation

Assurance de dommages

500, rue Sherbrooke Ouest, 7e étage • Montréal (Québec) H3A 3C6
Téléphone : (514) 842-2591 ou 1 800 361-7288 • Télécopieur : (514) 842-3138
info@chad.qc.ca • www.chad.qc.ca

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

L'assurance d'un professionnel